

Informe Anual 2015

# ESTADO DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ

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



 **Indecopi**

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

# 5<sup>to</sup>

Informe Anual sobre el Estado de la Protección  
de los Consumidores elaborado desde la emisión  
del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2015**

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

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

**Directora:**

Anahí Chávez Ruesta

**Equipo responsable:**

Benjamín Vila Alarcón

Jorge Sánchez Neira

Consuelo García Huamaní

Melissa Torres Salguero

**Edición, diseño y diagramación:**

Omar Zevallos Velarde

Milagros Bouroncle Rodríguez

**Impresión:**

Indecopi

© 2016 Indecopi. Derechos Reservados.

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

[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

Teléfono: 224-7800



### Consejo Directivo

Hebert Eduardo Tassano Velaochaga

Laura Berta Calderón Regio

María Elena Juscamaita Arangüena

Juan Alejandro Flores Castro

### Consejo Consultivo

Richard Webb Duarte

José Ricardo Stok Capella

Alberto Nabeta Ito

### Gerente General

Juan Joel De la Cruz Toledo

### Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Anahí Chávez Ruesta



# CONTENIDO



<b>1.</b>	INTRODUCCIÓN	11
<b>2.</b>	RESUMEN EJECUTIVO	15
<b>3.</b>	MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES	23
<b>4.</b>	ANTECEDENTES	37
<b>5.</b>	PERCEPCIÓN DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2015	41
<b>6.</b>	LABOR DEL INDECOPI COMO AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y DEL CONSEJO NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	65
<b>7.</b>	LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ	81

<b>8.</b>	INFORMACIÓN SECTORIAL	123
<b>9.</b>	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	295
<b>10.</b>	BIBLIOGRAFÍA	307
<b>11.</b>	LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS	311
<b>12.</b>	NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2015)	319
<b>13.</b>	ANEXOS	325





1.



# INTRODUCCIÓN



## INTRODUCCIÓN

El "Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2015" sintetiza las principales acciones desarrolladas durante el año 2015 en materia de protección del consumidor, por los diversos agentes miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, el Sistema), en el marco de sus atribuciones y autonomía respectiva.

De esta forma, el Indecopi en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Autoridad), cumple con el mandato encomendado por el ordenamiento legal vigente y pone a disposición de los diversos agentes (Estado, consumidores y proveedores) esta publicación que servirá de insumo para la mejora y retroalimentación de las diversas acciones relacionadas a la protección del consumidor.

El presente informe se aborda en trece (13) secciones. En la primera se presenta la introducción; en la segunda, se desarrolla un breve resumen del informe; en la tercera, se detalla los mecanismos vigentes de resolución de conflictos de los consumidores. En la cuarta, se presenta los principales resultados obtenidos del Informe Anual correspondiente al año 2014. La quinta, analiza la percepción de los agentes (consumidores, proveedores y diversas entidades del Sistema) sobre la protección de los consumidores. La sexta, corresponde a las labores del Indecopi como Autoridad y del Consejo Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, el Consejo).

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

El esfuerzo realizado a cinco años (05) de la vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) ha sido destacable, pero aún quedan importantes desafíos de corto, mediano y largo plazo, que estamos seguros y comprometidos de alcanzarlos. La Autoridad agradece el aporte de las diversas instituciones en el proceso de elaboración de este documento, el cual servirá de base para la formulación de medidas que tengan por finalidad la mejora del bienestar de todos los consumidores en el Perú.

2.





# RESUMEN EJECUTIVO

## RESUMEN EJECUTIVO

El “Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2015”, sintetiza las principales acciones desarrolladas durante el año 2015, por los diversos agentes miembros del Sistema, en el marco de sus atribuciones y autonomía respectiva.

Para tal fin, se solicitó información a un total de 342 entidades, teniéndose una respuesta del 39.8%, tasa superior al 32% del año previo y al 31% del año 2013, reflejando, no obstante la necesidad de mejorar la integración.

Ver gráfico No. 1

Existen retos por alcanzar y lo avanzado durante el año 2015 ha sido importante. Al respecto, se puede mencionar la profundización del conocimiento del consumidor y proveedor:

- En el primer caso, basándose en la “Primera Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor”, la cual además permite tener una línea base para monitorear el impacto de diversas actividades en pro de la protección del consumidor. La encuesta ha permitido conocer las percepciones del consumidor; así, se tiene que el 30.6% percibe una mejora en la protección del consumidor con respecto a la situación de hace 5 años y 6 de cada 10 personas declararon conocer el Código.
- Respecto a los proveedores<sup>1</sup>, se tiene que perciben un mayor empoderamiento del consumidor y muestran una mayor predisposición a implementar los mecanismos necesarios para facilitar la solución de conflictos de consumo. Así también manifiestan la necesidad que se generen mecanismos (capacitaciones o difusión de buenas prácticas) para un mayor acercamiento empresa-autoridad, aun cuando algunos no necesariamente están de acuerdo con las sanciones impuestas.
- Por el lado de los miembros del Sistema, su percepción se mantuvo en el rango optimista, con respecto a la expectativa del desempeño del Sistema en el 2015; y también con relación a la expectativa para el año 2016, tanto en cuanto al aspecto preventivo, de supervisión y fiscalización y el rol sancionador.

Ver gráfico No. 2

## PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DURANTE EL 2015

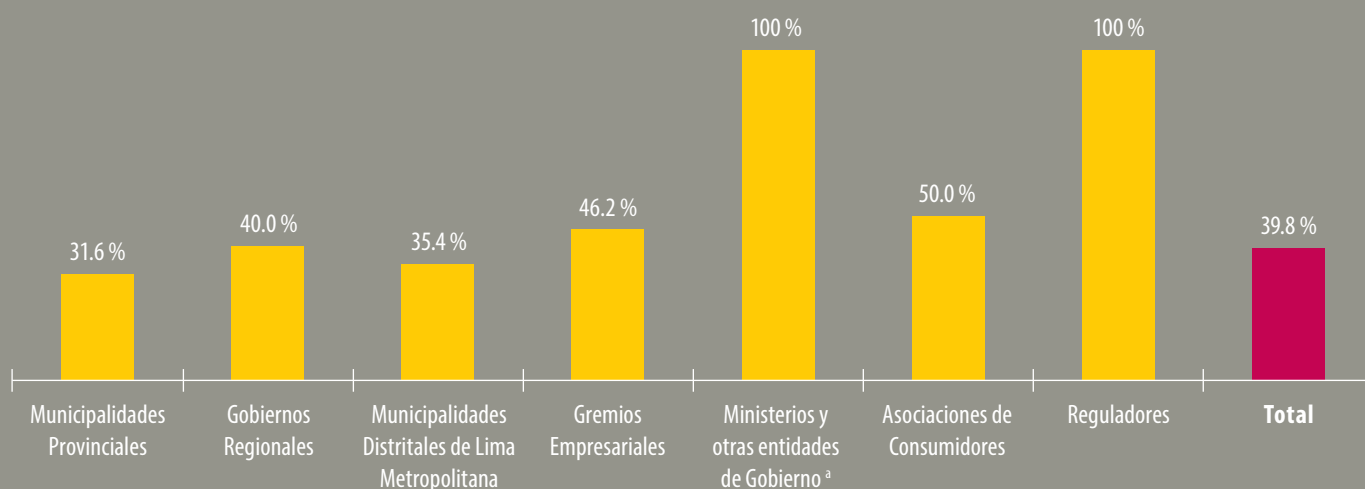
El accionar de la protección del consumidor en el Perú, en el año 2015, se vio reflejado en las diversas actividades realizadas por los miembros del Sistema, destacando las referidas a: i) la educación, orientación y difusión; ii) seguridad de consumidores; iii) mecanismos de prevención y solución de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

<sup>1</sup> Sobre la base del estudio cualitativo denominado “Percepción de los proveedores en materia de protección al consumidor”.



## Gráfico No. 1

Tasa de respuesta según tipo de entidad, 2015

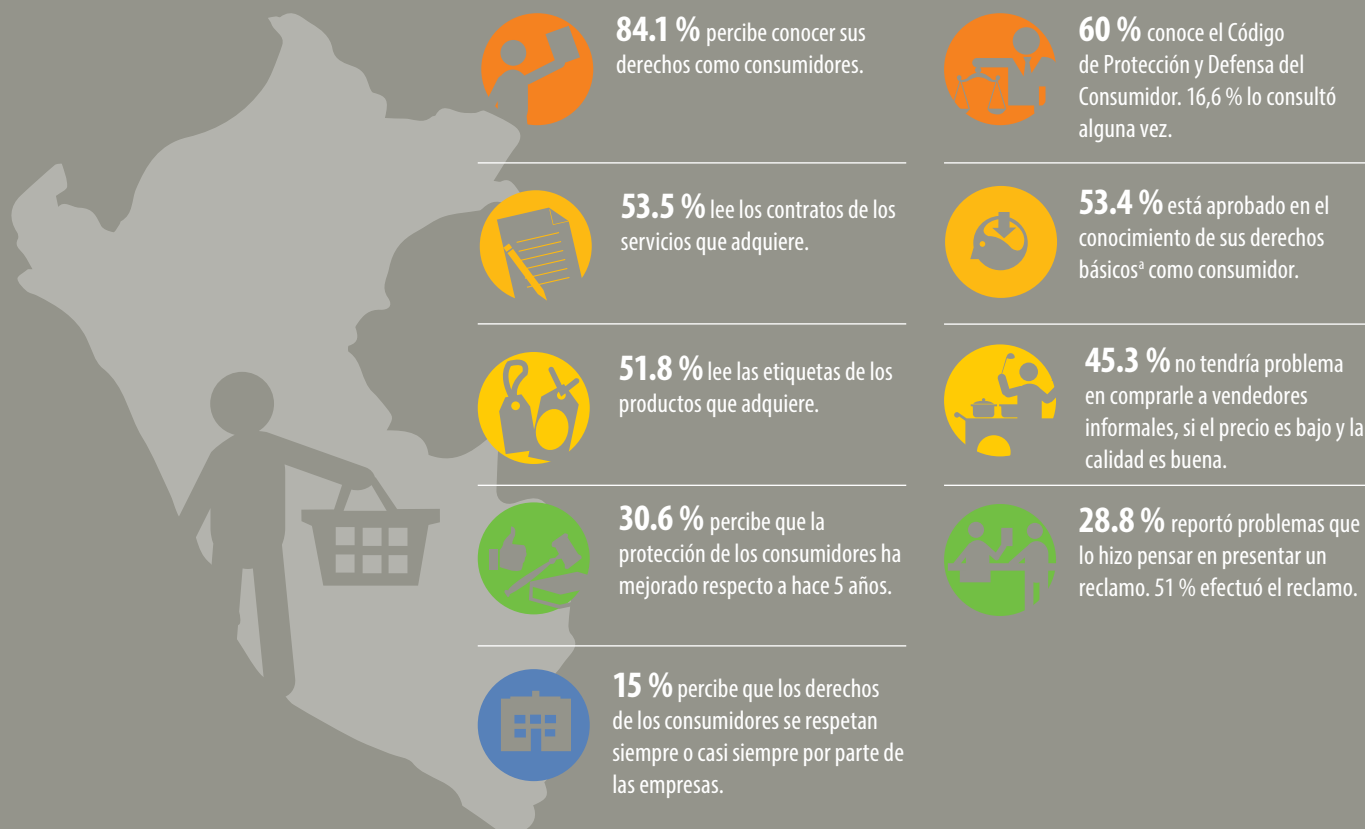


<sup>a</sup> Comprendidas por la CODECO, Defensoría del Pueblo, Protransporte, Corpac, Digemid, Digesa, Essalud, SBS, SUSALUD y SUTRAN.

**Fuente:** Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. Febrero 2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 2

Principales indicadores de la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015.



<sup>a</sup> Con respecto a la evaluación sobre 06 derechos del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Fuente:** Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### En cuanto a las actividades de educación<sup>2</sup>, orientación y difusión.

Sobre la base de la información remitida, se evidencia un incremento en dichas actividades, netamente preventivas. Así en las actividades de educación, se benefició a no menos de 726,508 agentes (considerando consumidores o usuarios; y proveedores) en el año 2015; mientras que, las actividades de orientación, se favoreció a 1'946,739. En el caso de difusión se evidenció un incremento de las mismas.

**Tabla No. 1**

Evolución del número de beneficiarios en actividades de educación reportadas por las entidades del Sistema

Entidad	2013	2014	2015
Indecopi	2,472	2,014	6,596
OSIPTEL	80,080	126,616	157,311
OSINERGMIN	134,606	557,074	520,001
OSITRAN	250	0	220 <sup>a</sup>
SUNASS	4,400	5,220	5,380
SBS	34,712	39,581	35,226
SUSALUD	0	0	1,774
<b>Total</b>	<b>256,520</b>	<b>730,505</b>	<b>726,508</b>

<sup>a</sup> En marzo de 2015 empezó el funcionamiento de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN mediante la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. Febrero 2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

**Tabla No. 2**

Evolución del número de beneficiarios en actividades de orientación reportadas por las entidades del Sistema

Entidad	2013	2014	2015
Indecopi	148,767	140,447	109,239
OSIPTEL	906,560	921,855	906,315
OSINERGMIN	220,190	651,510	633,005
OSITRAN	6,000	25,000	1,400
SUNASS	N.D.	121,146	118,104
SBS	118,454	147,222	155,593
SUSALUD	598	6,180	23,083
<b>Total</b>	<b>1,400,569</b>	<b>2,013,360</b>	<b>1,946,739</b>

**Fuente:** Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. Febrero 2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

<sup>2</sup>

Se consideran las actividades de educación de las siguientes entidades: Indecopi, OSIPTEL, OSINERGMIN, OSITRAN, SUNASS, SBS y SUSALUD.

## En cuanto a la seguridad de los consumidores.

En el marco de la implementación del Sistema Nacional de Alertas respecto de Productos Peligrosos, se continuó el monitoreo y difusión respectiva, beneficiando potencialmente a un total de 49,280 consumidores (258,513 en total desde 2012 al 2015) tras la emisión de 33 alertas, por parte del Indecopi. El sector automotriz fue donde se reportó el mayor número de alertas emitidas por defectos en las unidades comercializadas.

Ver gráfico No. 3

## En cuanto a los mecanismos de solución y prevención de conflictos.

La ocurrencia de conflictos de consumo aumentó en el año 2015. Así tenemos que: los reclamos resueltos en las empresas bajo el ámbito de los reguladores (electricidad; telecomunicaciones; agua y saneamiento; e infraestructura de transporte), en general, aumentaron:

- En las empresas de telecomunicaciones ascendieron a 1'097,104 (87.3% más respecto al año 2014).
- En las empresas de energía y gas ascendieron a 91,328, un 17.8% mayor respecto al año previo.
- En las empresas de saneamiento totalizaron 348,303<sup>3</sup>, 26.8% menor al año previo.
- En las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte ascendieron a 4,761, incrementándose en 13.2%.

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

Según forma de conclusión de los conflictos, es de destacar, que en primera instancia<sup>4</sup>:

- 4 de cada 10 reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor.
- 3 de cada 10 reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor.
- 3 de cada 10 reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor.

Asimismo, el 60.2% del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminaron a favor del consumidor. Por su parte, el 86.6% de reclamos presentados ante el Indecopi terminaron en conciliación.

Ver gráfico No. 4

3

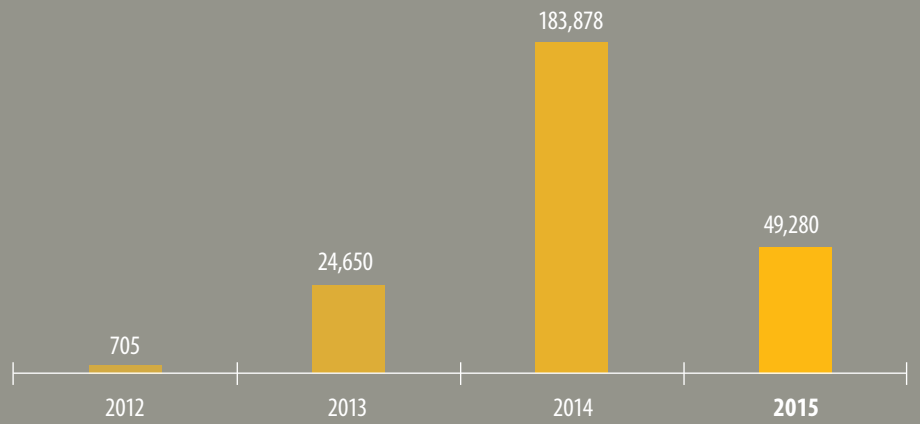
La cifra presentada corresponde a reclamos atendidos por empresas prestadoras de servicios de saneamiento reportados por la SUNASS.

4

Cabe indicar que SUNASS no entregó información respecto al tipo de conclusión.

### Gráfico No. 3

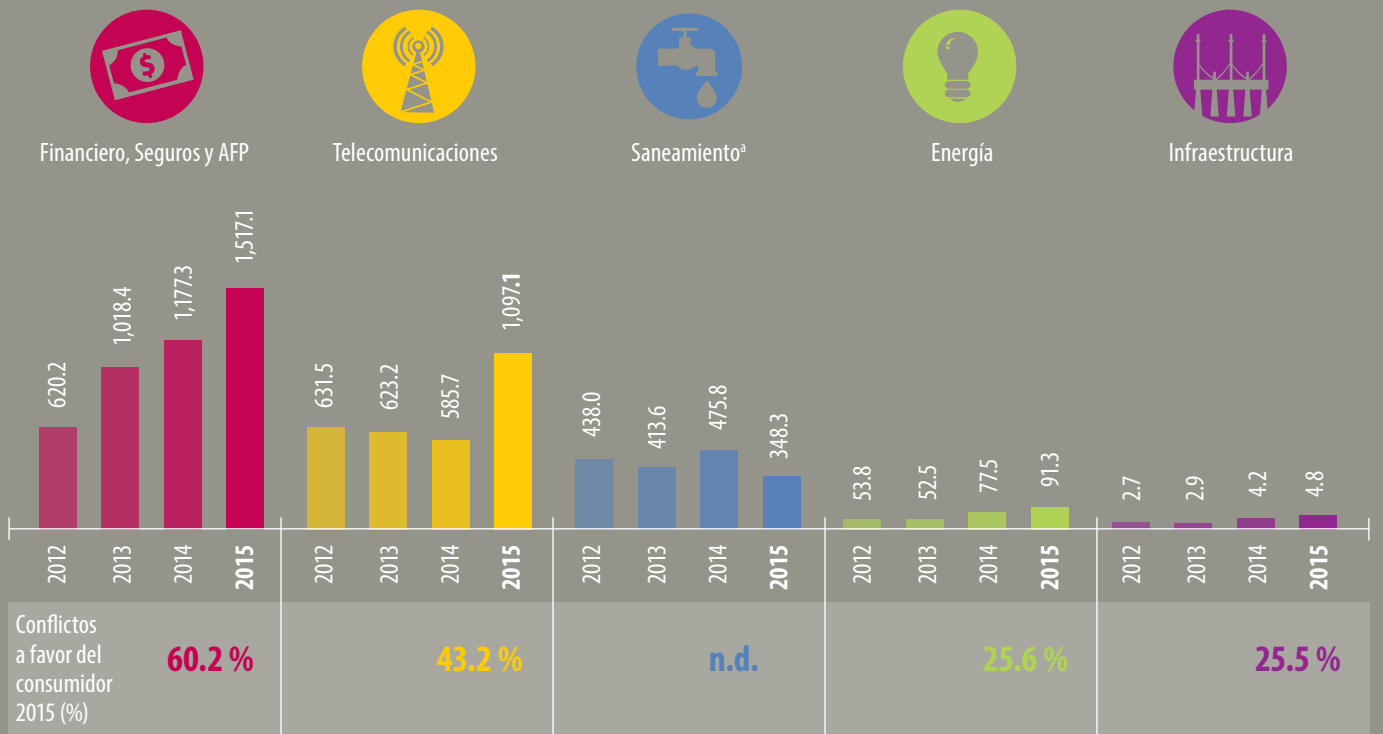
Evolución del número de unidades involucradas, periodo 2012 – 2015



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

### Gráfico No. 4

Reclamos resueltos por los proveedores a nivel nacional, según principales sectores (No. reclamos resueltos en miles y % reclamos resueltos a favor del consumidor)



<sup>a</sup> Información correspondiente a reclamos atendidos. No se cuenta con información sobre el tipo de conclusión para el 2015.

**Fuente:** Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. Febrero 2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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

### Tabla No. 3

Sanciones reportadas por las entidades del Sistema, 2015

Entidad	Número de sanciones
Indecopi <sup>a</sup>	7,770
OSIPTEL	139
OSINERGMIN	624
OSITRAN	2
SUNASS	55
SBS	24
SUSALUD	1
<b>Total</b>	<b>8,615</b>

<sup>a</sup> La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. **Fuente:** Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi y Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. Febrero 2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi


### En cuanto al fortalecimiento del Sistema.

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

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

3





# MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES

## MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES

El consumidor en el Perú cuenta con una serie de herramientas puestas a su disposición para la solución de aquellos problemas derivados de su relación de consumo, las cuales abarcan desde acuerdos voluntarios entre el consumidor y el proveedor; procedimientos administrativos (que pueden concluir con sanciones en contra del proveedor y medidas correctivas a favor de los consumidores) y el arbitraje de consumo (en el que potencialmente se puede otorgar a favor del consumidor una indemnización que repare el perjuicio causado por la empresa).

Así, frente a un problema en una relación de consumo, el consumidor tendría como alternativas:

a.

Buscar una solución directa con el proveedor a través de la presentación de un reclamo verbal ante la misma empresa y/o mediante el uso de su Libro de Reclamaciones.

b.

Acudir ante la autoridad competente según la materia. El Indecopi, OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, SUSALUD y SBS, cuentan con procedimientos para la atención de reclamos y denuncias, según corresponda. Así, tendremos distintos mecanismos de solución de conflictos de consumo según el sector económico donde se originó:

### Servicios públicos regulados.

Referidos a telecomunicaciones, infraestructura de transporte de uso público, servicios de agua potable y alcantarillado, y servicio público de electricidad o de gas natural.

Cabe precisar que la primera instancia administrativa la constituye el reclamo que fue presentado directamente ante el proveedor:

- I) En el caso de los servicios públicos regulados la presentación del reclamo ante el mismo proveedor da inicio a un procedimiento administrativo. Es decir, el reclamo ante la propia empresa es la primera instancia administrativa.
- II) Si el consumidor no está de acuerdo con la respuesta brindada por el proveedor, tiene la potestad de (i) presentar un Recurso de Reconsideración que será atendida por el proveedor, o (ii) presentar una apelación la que será atendida por la segunda instancia administrativa.
- III) De haberse realizado la apelación, el proveedor procederá a enviar el expediente respectivo al organismo regulador que corresponda, los cuales cuentan con tribunales especializados que resolverán en segunda y última instancia el reclamo presentado.



## Sistema Privado de Pensiones.

El procedimiento es el siguiente<sup>5</sup>:

- I) Se deberá presentar un reclamo<sup>6</sup> directamente ante el proveedor (en este caso la AFP).
- II) Si el consumidor no está de acuerdo con la respuesta brindada por la AFP, puede presentar el reclamo a la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS<sup>7</sup> (PAU).
- III) No obstante, de manera excepcional, la PAU podrá aceptar a trámite los reclamos que no hayan sido previamente presentados ante la AFP, cuando considere que existe el riesgo de un daño inminente e irreparable para el usuario.

## Servicios de salud y seguros de salud (incluye sistema privado y público).

El procedimiento es el siguiente:

- I) El consumidor deberá presentar un reclamo directamente ante la IPRESS o IAFAS<sup>8</sup>, quien deberá brindar una respuesta al mismo.
- II) De forma directa una vez producida la insatisfacción del servicio o en caso no se encuentre conforme con la respuesta de la IPRESS o IAFAS puede presentar una Queja Tuitiva<sup>9</sup> ante la Intendencia en Protección de Derechos en Salud (IPROT) de SUSALUD.
- III) El IPROT deberá atender la Queja Tuitiva en un plazo de 30 días hábiles y cuando se advierta la presunta comisión de infracciones, deberá remitir un informe a la Intendencia de Fiscalización y Sanción (IFIS) de SUSALUD.
- IV) EL IFIS evaluará el informe y recomendará el inicio o no del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
- V) La Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización (SAREFIS) determina el inicio o no del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS). En caso de iniciar el PAS resuelve el mismo en primera instancia administrativa, pudiendo imponer sanciones y ordenar medidas correctivas a fin de revertir los efectos de la infracción
- VI) Si el consumidor o el proveedor no están de acuerdo con lo resuelto por el SAREFIS, puede presentar un recurso de revisión y/o apelación. El recurso de revisión será resuelto por SAREFIS y el recurso de apelación será resuelto por el Tribunal de SUSALUD como Segunda y última Instancia Administrativa.

## Resto de sectores (incluye sistema financiero y de seguros).

El consumidor puede optar por acudir al Indecopi, entidad que provee dos mecanismos distintos de solución de controversias:

- I) Reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante, SAC).

<sup>5</sup> Procedimiento de atención de Reclamos contra la AFP, de acuerdo al capítulo V de la Resolución SBS No. 200-2003 mediante la cual se establecen disposiciones para la adecuación de normas que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS.

<sup>6</sup> De acuerdo con el Compendio de Normas Reglamentarias del Sistema Privado de Pensiones, el reclamo es la solicitud por parte del consumidor cuando considera afectados sus derechos y no se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la AFP.

<sup>7</sup> Resolución SBS No. 200-2003 mediante la cual se establecen disposiciones para la adecuación de normas que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS.

<sup>8</sup> IPRESS = Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. IAFAS = Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.

<sup>9</sup> Procedimiento administrativo que tiene por objeto imponer las medidas correctivas necesarias o la apertura de un procedimiento sancionador al IPRESS o IAFAS.

Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el SAC (por teléfono, personalmente, por carta, vía internet, aplicación móvil, o por fax).

En este caso, el SAC promoverá la celebración de un acuerdo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor. Las conciliaciones se efectúan en pocos días (en 2015 el número promedio de días hábiles fue de 10) y en caso de incumplirse dicho acuerdo es posible que el proveedor sea sancionado.

- II) Denuncia administrativa ante los Órganos Resolutivos del Indecopi, que tiene por finalidad determinar si el proveedor ha cometido una infracción y por ende puede ser sancionado (con una amonestación o multa) y estar sujeto a cumplir medidas correctivas a favor del consumidor, así como reconocer las tasas y los honorarios de abogados en los que pudiera haber incurrido el consumidor en la tramitación del procedimiento.

### Sistema de Arbitraje de Consumo.

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos promovido por el Indecopi<sup>10</sup>, que posee carácter vinculante y con efectos de cosa juzgada entre consumidores y proveedores. Este procedimiento es gratuito en el sentido que el inicio del procedimiento no está sujeto al pago de una tasa por parte del consumidor.

#### C.

Utilizar mecanismos de solución de conflictos públicos y privados como alternativa voluntaria a los canales ofrecidos por las diversas entidades del estado competentes en materia de consumo. Al cierre del 2015, se encontraron plenamente implementados los siguientes:

##### (i) Para servicios financieros.

Los clientes de instituciones financieras pertenecientes a la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) pueden presentar su reclamo a través de los siguientes medios:

- **Aló Banco.** Mecanismo que permite al usuario comunicarse con la institución bancaria y solucionar sus problemas en un plazo máximo de siete días hábiles, salvo que éste sea complejo, por lo cual el plazo podría extenderse hasta 30 días calendario, previa comunicación con el consumidor<sup>11</sup>. Operativamente el usuario será atendido por un asesor, generándose además un código de reclamo. (<http://www.hablemosmassimple.com:7777/>)
- **Defensoría del Cliente Financiero.** Es un mecanismo que permite al usuario presentar su reclamo ante la entidad financiera, para que sea ella misma la que, en primera instancia, trate de darle solución al problema. Si la respuesta de la entidad financiera al reclamo no satisface al usuario, o si transcurridos treinta (30) días calendario éste no ha sido atendido por dicha entidad, el usuario puede presentar por escrito su reclamo ante la Defensoría del Cliente Financiero. (<http://www.dcf.com.pe/>)

10

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

11

Aló Banco es un canal alternativo de atención de reclamos financieros que consiste en una cabina telefónica mediante la cual el usuario puede comunicarse directamente con un asesor de su banco. Se cuenta con 7 cabinas, las cuales están distribuidas en las sedes de Indecopi (6 cabinas), y una (1) en las instalaciones del Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC) de Asbanc. En el caso del Indecopi, dos (2) cabinas de Aló Banco se encuentran en Lima, y las cuatro (4) restantes en Ica, Piura, La Libertad y Lambayeque.

**(i) Para el caso de seguros.**

Los clientes de instituciones de seguros miembros de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) pueden acudir a la Defensoría del Asegurado (Defaseg), como un mecanismo de solución de conflictos si luego de presentar un reclamo ante el proveedor, la resolución emitida por este no goza de la conformidad del cliente. Una vez presentada el reclamo ante la Defaseg, ésta tiene 30 días para resolver el reclamo. (<http://www.defaseg.com.pe/>)

**(ii) Defensoría del Consumidor Automotor.**

Es un mecanismo que permite al usuario presentar su reclamo (en caso se trate de proveedores afiliados a este mecanismo<sup>12</sup>) para ser resuelto por la Defensoría del Consumidor Automotor, quien tendrá un plazo máximo de 60 días hábiles para resolver el reclamo. En el caso que la Defensoría del Consumidor Automotor resuelva a favor del consumidor, el proveedor está obligado a dar cumplimiento de su reclamo. Caso contrario, el consumidor podrá recurrir a otras instancias. (<http://www.dca.org.pe/>)

**(iii) Para servicios médicos.**

El Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) es un organismo autónomo que tiene como misión procurar la solución de las controversias en la prestación de servicios de salud y demás servicios brindados por Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) e Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) privadas o públicas, a través de mecanismos alternativos de solución de controversias como son la conciliación y el arbitraje. Se trata de un mecanismo que ofrece rapidez de los procesos en comparación con otras instancias, costos accesibles para las partes, solución definitiva de los conflictos y confidencialidad para las partes.

El Centro atiende también controversias del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) y de cualquier otro usuario que lo solicite. (<http://portales.SUSALUD.gob.pe/web/portal/que-es-ceconar>)




Ver tabla No. 4 - Página 28

12

Los proveedores afiliados, acorde a la información de la página web de la Defensoría (<http://www.dca.org.pe/#quienes-somos>), son: Braillard S.A., Peruana de Motores H.G. S.A.C. – Perumotor, H.G. S.A.C., Autofondo S.A.C., Neo Motors S.A.C., Eafc Maquisistema S.A., Autoespar S.A., Automotriz San Borja S.A.C., Auto Summit Peru S.A.C., Crosland Automotriz S.A.C., Autocar del Perú S.A., San Bartolomé S.A., Concesionarios Autorizados S.A.C., Panderó S.A., Grupo Pana S.A., Dercó Perú S.A., Almacenes Santa Clara S.A., Indumotora del Perú S.A., Maquinarias S.A., Autos y Camiones S.A.C., Alese S.A.C., Honda del Perú S.A., Automotriz Lavagna S.A., Inchcape Motors Perú S.A., Limaautos Automotriz del Perú S.A.C., Motored S.A., Motocorp S.A.C., Diveimport S.A. y Yamaha Motor del Perú S.A.

Tabla No. 4

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

	Sector o actividad económica	¿A quién debo acudir primero?	¿Si no estoy de acuerdo con la respuesta, a quién acudo en 2º instancia?
Regulados	Telecomunicaciones.	Presentar un reclamo ante el proveedor. (1º Instancia)	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. 
	Infraestructura de transporte de uso público (incluye el tren eléctrico de Lima).	Presentar un reclamo ante el proveedor. (1º Instancia)	Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos. 
	Servicios de agua potable y alcantarillado.	Presentar un reclamo ante el proveedor. (1º Instancia)	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos. 
	Servicio público de electricidad o de gas natural.	Presentar un reclamo ante el proveedor. (1º Instancia)	Junta de Apelaciones de Reclamos de usuarios. 
Supervisado por SBS	Sistema Privado de Pensiones.	Presentar el reclamo al proveedor.	Superintendencia Adjunta de AFP. 
Supervisado por SUSALUD	Servicios de Salud y Fondos de Aseguramiento en Salud.	Formular queja tuitiva <sup>a</sup> ante la Intendencia en Protección de Derechos en Salud (IPROT).  Intendencia de Fiscalización y Sanción (IFISI) inicia procedimiento sancionador.	Tribunal de SUSALUD. 
No regulados	Equipos electrónicos, vestido, calzado, automotriz, inmuebles, alimentos, salud <sup>b</sup> , educación, servicios profesionales varios, servicios turísticos; servicios financieros y de seguro; otros.	Presentar un reclamo ante el SAC de Indecopi. <sup>c</sup>  Presentar una denuncia (procedimiento administrativo) en el Indecopi.	

<sup>a</sup> Denominación asignada a la denuncia administrativa.

<sup>b</sup> Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo No. 026-2015-SA, Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Indecopi a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, el Indecopi mantendrá las competencias que viene ejerciendo de acuerdo a lo establecido en el Código de Protección hasta la publicación del citado reglamento (publicado el 13 de agosto de 2015).

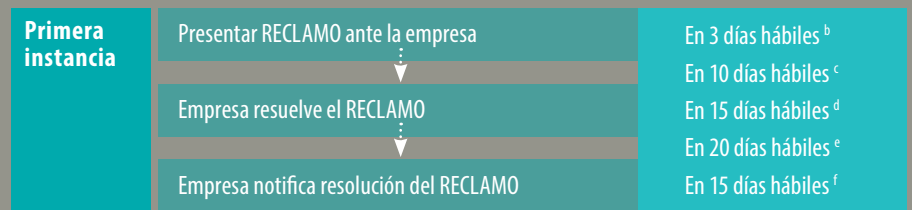
<sup>c</sup> La presentación del reclamo ante el SAC del Indecopi es un mecanismo alternativo al procedimiento administrativo, el cual es únicamente conciliatorio y no tiene una segunda instancia.

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

## ESQUEMAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS Y/O DENUNCIAS: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

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

## Gráfico No. 5

Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre servicios públicos<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Se refieren a plazos máximos.

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

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

<sup>d</sup> Para empresas de servicios de telecomunicaciones (a) facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5% de la UIT, (b) tarjetas de pago, (c) instalación o activación del servicio y (d) traslado del servicio.

<sup>e</sup> Para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos.

<sup>f</sup> Para empresas de servicios de infraestructura y transporte de uso público y empresas de servicios de suministro de energía eléctrica y gas natural. Asimismo, para empresas de servicios de telecomunicaciones (a) exceso de consumo de energía eléctrica y (b) en los demás casos. Los plazos para resolver los reclamos de infraestructura de transporte se pueden extender hasta 30 días hábiles, dependiendo de su complejidad.

<sup>g</sup> Para empresas de servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural por: Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición.

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

<sup>i</sup> Para empresas de servicios de infraestructura y transporte de uso público. Para empresas de servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural en los demás casos. Asimismo, para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos.

<sup>j</sup> Para empresas de servicios de saneamiento.

<sup>k</sup> Para empresas de servicios infraestructura y transporte de uso público.

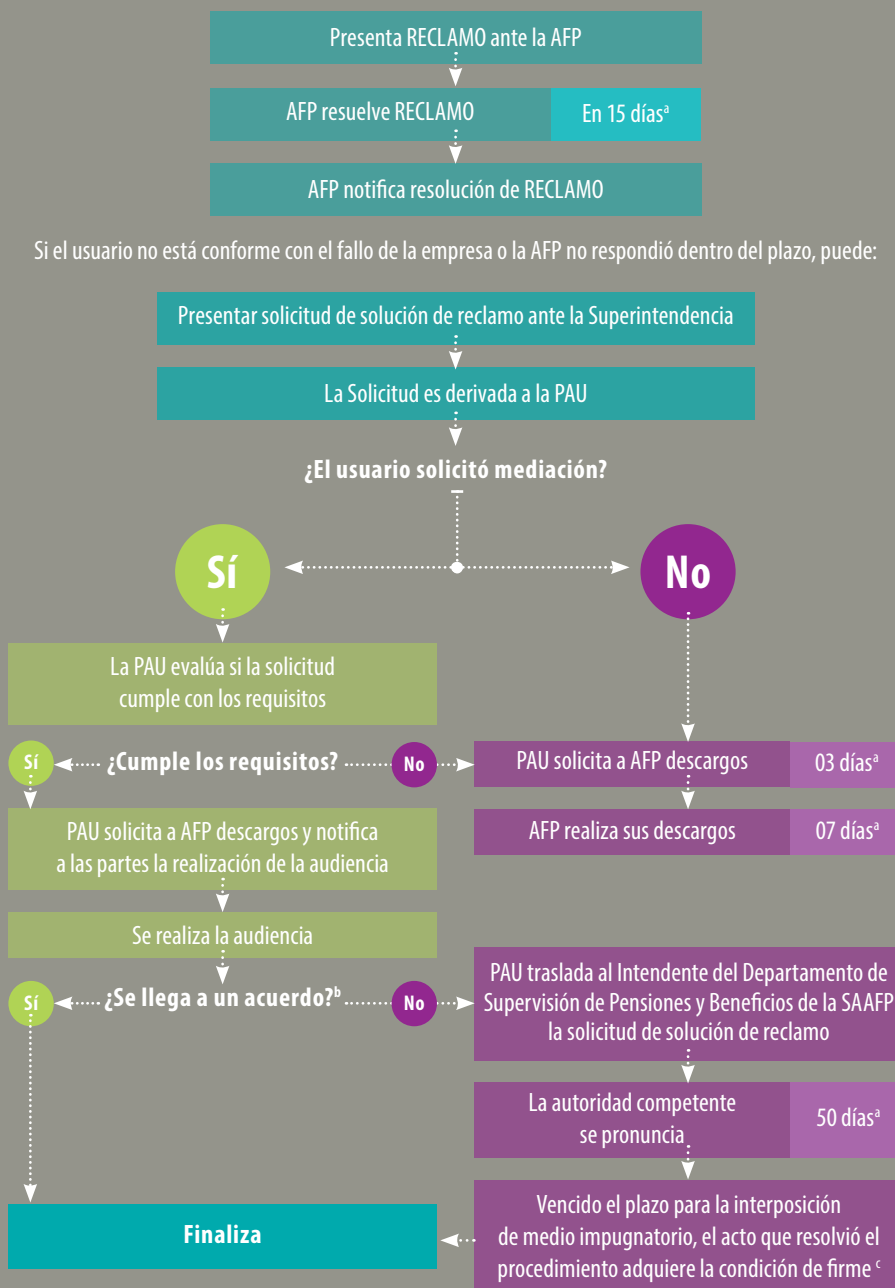
Si el usuario no está conforme con el fallo de la empresa, puede:



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

## Gráfico No. 6

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



a  
Días: Días hábiles, PAU: Plataforma de Atención al Usuario, SAAFP: Superintendencia adjunta de administradoras privadas de Fondos de pensiones.

b  
De concretarse un acuerdo, el cumplimiento debe realizarse en un plazo no mayor de quince días desde su suscripción, para lo cual la AFP, dentro de los 10 días siguientes debe presentar la documentación que lo acredite.

c  
De presentarse el recurso, dentro de 30 días hábiles será materia de pronunciamiento por la autoridad competente en primera (Intendente del Departamento de Supervisión de Pensiones y Beneficios de la SAAFP) o segunda instancia administrativa (Superintendente adjunto de administradoras privadas de Fondos de pensiones).

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

## Gráfico No. 7

Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de una denuncia en el Indecopi<sup>a</sup>

<b>Primera instancia</b>	Presentar DENUNCIA ante la OPS/CPC	OPS <sup>b</sup> - CPC <sup>c</sup>
	OPS/CPC resuelve la DENUNCIA	OPS: en 30 días hábiles <sup>d</sup> CPC: en 120 días hábiles <sup>e</sup>
	OPS/CPC notifica resolución de la DENUNCIA	En 5 días hábiles

Si el demandante o demandado no está conforme con el fallo puede:

<b>Segunda instancia</b>	Presentar APELACIÓN ante la OPS/CPC	En 5 días hábiles
	CPC/SPC resuelve APELACIÓN	CPC: en 30 días hábiles <sup>d</sup> SPC: en 120 días hábiles <sup>e</sup>
	CPC/SPC notifica resolución	En 5 días hábiles

<sup>a</sup> Se refieren a plazos máximos.

<sup>b</sup> El OPS es el órgano competente cuando: (i) el valor del producto o servicio no supera las 3 UIT; (ii) requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto (sin importar el valor del producto); (iii) Incumplimiento de acuerdo conciliatorio, incumplimiento de medida correctiva, liquidación de costas y costos, incumplimiento del pago de la liquidación de costas y costos; y (iv) productos y servicios que no son competencia de otra autoridad. Cabe destacar que anterior a la fase de resolución de la denuncia, existe una fase preliminar de evaluación que se puede extender hasta 7 días, concluido dicho plazo, el proveedor cuenta con 7 días para conciliar con el consumidor, de no ocurrir la conciliación, la OPS preparará la presentación de la denuncia para iniciar el proceso sancionador. El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias: i) la primera corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (OPS); ii) la segunda instancia, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor; y iii) la tercera instancia, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi.

<sup>c</sup> La CPC es el órgano competente cuando: (i) el valor del producto o servicio supera las 3 UIT; (ii) Los casos de productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado y actos que afecten intereses colectivos, sin importar el valor; y (iii) el producto o servicio no es competencia de otra autoridad.

<sup>d</sup> Para los procesos sumarísimos (OPS en primera instancia y CPS en segunda instancia) los plazos son determinados por el Código de Protección de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo No. 126, y por el TUO de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en Código de Protección y Defensa del Consumidor.

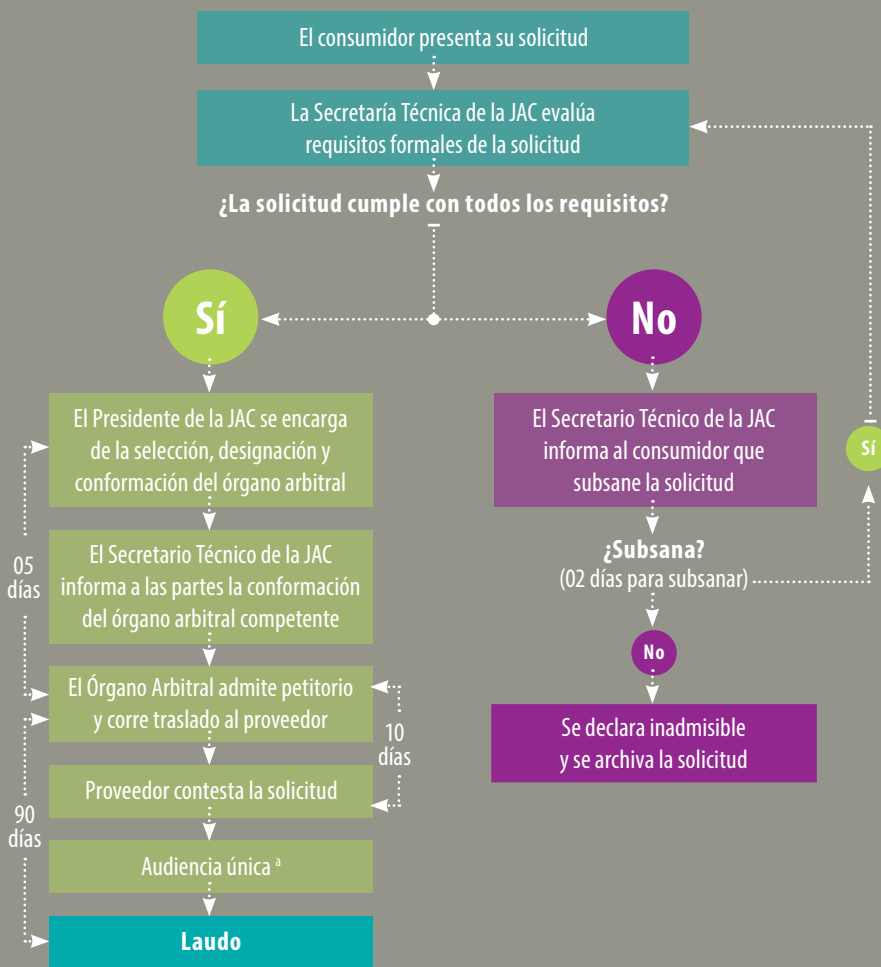
<sup>e</sup> Para los procesos ordinarios (CPC en primera instancia y SPC en segunda instancia) los plazos son determinados por Ley General de Procedimiento Concursal. Décimo cuarta disposición final.

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



## Gráfico No. 8

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

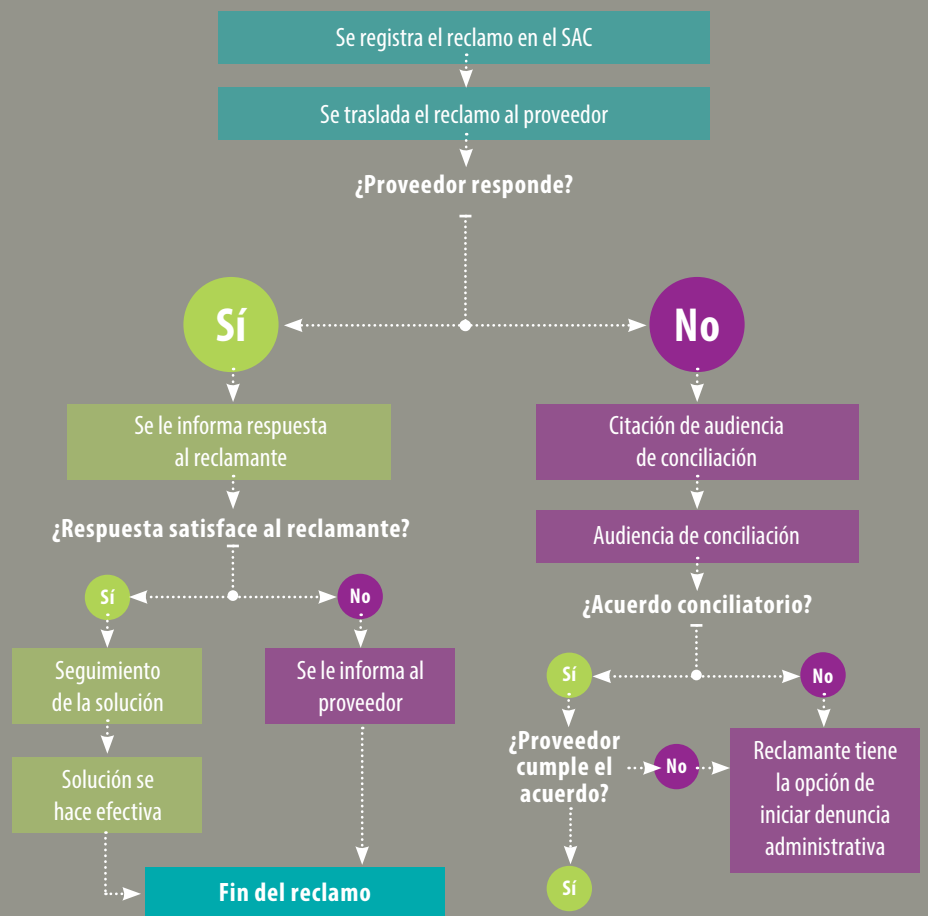


Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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

## Gráfico No. 9

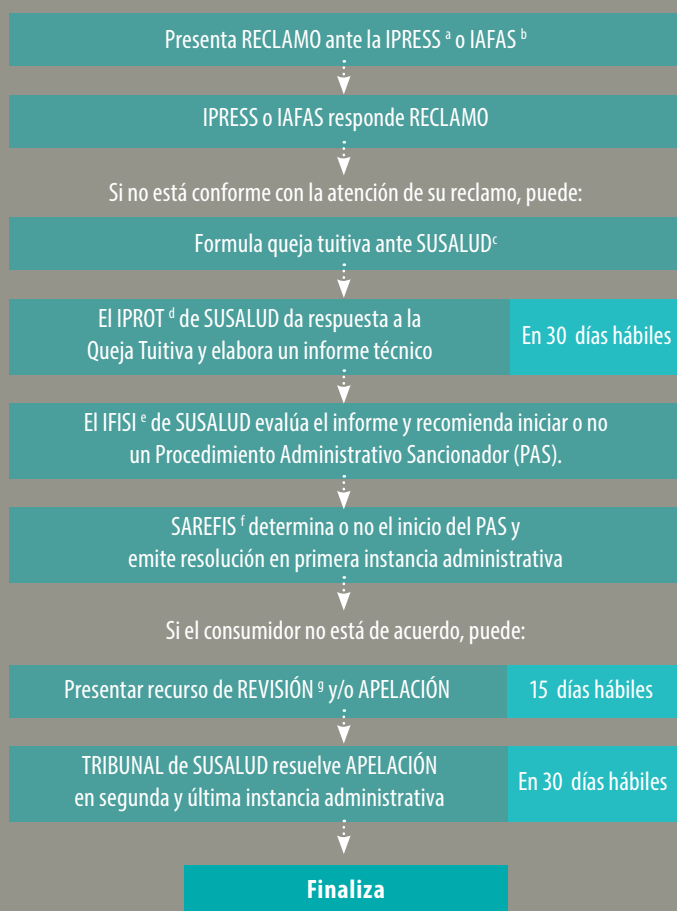
Esquema del procedimiento administrativo de reclamos del Indecopi



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

## Gráfico No. 10

Esquema del procedimiento administrativo para SUSALUD



a Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

b Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.

c Procedimiento administrativo que tiene por objeto imponer las medidas correctivas necesarias o la apertura de un procedimiento sancionador al IPRESS o IAFAS. Puede presentar de forma directa una vez producida la insatisfacción o ante la disconformidad con la atención de su reclamo.

d Intendencia de Protección de Derechos en Salud de SUSALUD. Recibe las Quejas Tuitivas de los consumidores y en caso detecte una infracción remite un Informe Técnico de Queja al IFISI.

e Intendencias de Fiscalización y Sanción de SUSALUD. Elabora Informe recomendando o no el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

f La Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización determina el inicio o no del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS). En caso de iniciar el PAS resuelve el mismo en primera instancia, pudiendo imponer sanciones y ordenar medidas correctivas a fin de revertir los efectos de la infracción.

g El recurso de revisión es resuelto por el SEREFIS.

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

4





## ANTECEDENTES

## ANTECEDENTES

### 4.1 Principales hallazgos del Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores, 2014

En la cuarta versión del Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores, correspondiente al año 2014, se evidenció la problemática existente sobre la base de la información remitida por los integrantes del Sistema, cuya solución en el tiempo no necesariamente sería inmediata para todos los casos, toda vez que involucran aspectos transversales e institucionales que deberán de ser abordados en el corto como mediano y largo plazo.

Al respecto:

- Se destacó que uno de los puntos a abordarse es el referido a la necesidad de fortalecer el grado de articulación de los miembros que forman parte del Sistema, a través de la participación efectiva de los miembros (principalmente de los gobiernos locales y regionales) y la mejora en la tasa de respuesta del requerimiento de información en materia de protección del consumidor (en 2014 la tasa de respuesta fue del 32%).
- Otra de las características que se evidenció es la fragilidad institucional en lo referido a los gobiernos locales y gobiernos regionales. Lo anterior toda vez que tras el proceso electoral de autoridades en sus respectivas jurisdicciones se acentuó la tasa de no respuesta, sumada al desconocimiento en cuanto a los roles en materia de protección del consumidor o usuario.
- Por el lado de la sociedad civil, se enfatizó en la necesidad de continuar con el fortalecimiento de asociaciones de consumidores: acorde al Registro Oficial del Indecopi, en 11 de las 24 regiones del Perú no se reportó asociación alguna en el año 2014; y su tasa de éxito en cuanto a obtener resultados a su favor, en los procedimientos administrativos presentados por ellos, fue mínimo. Asimismo, se sentaron las bases para un reordenamiento en cuanto al registro y procedimiento de la participación de las asociaciones.
- Con respecto a los mecanismos de solución de conflictos se identificó los avances realizados en cuanto al proceso de implementación del arbitraje de consumo (principalmente en cuanto a la emisión del marco legal necesario para su funcionamiento); y se enfatizó en la importancia de dicho mecanismo como alternativa célere a la solución de conflictos.

Es de destacar que en dicho año se evidenció, en general, el crecimiento de los conflictos en las relaciones de consumo: De forma referencial:

- Los reclamos concluidos ante el SAC del Indecopi ascendieron a 40,562, cifra mayor en 30%. Los servicios bancarios y financieros fueron los más reclamados, al representar el 40.7% del total.
- Los reclamos concluidos ante las propias empresas distribuidoras de energía ascendieron 47.7% hasta los 77,507 reclamos.
- Los reclamos concluidos en las empresas de telecomunicaciones disminuyeron 24.1% hasta los 569,009 reclamos.

- Los reclamos concluidos ante las empresas sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros crecieron 15.6% hasta el millón de reclamos.
- En el caso de los conflictos en las relaciones de consumo, los reclamos (en primera instancia)<sup>13</sup> terminaron a favor del consumidor en el 43.6% del total en el casos en el sector de telecomunicaciones, el 22.3% para el caso de energía y en el 69.4% en el sistema privado de pensiones. Asimismo, en segunda instancia, el porcentaje de apelaciones que fueron presentadas en los sectores de telecomunicaciones y energía que terminaron a favor del consumidor representaron el 43.9% y 26.8%, respectivamente.
- Finalmente, los diversos agentes que forman parte del Sistema y que respondieron a la solicitud de información solicitada por la Autoridad, reportaron sus diversas actividades realizadas en materia de protección del consumidor que puede resumirse en:
  - Emisión de 11 normas diversas.
  - Realización de actividades de capacitación: 366,804.
  - Acciones de supervisión: 35,306.
  - Sanciones impuestas: 11,699 sanciones.

13

En primera instancia, el reclamo es presentado por el usuario ante la Empresa Operadora prestadora del servicio.

No obstante, en caso éste no está conforme con el fallo, puede presentar la apelación que será resuelta por el Tribunal correspondiente del sector.

Cabe señalar que en el caso de la SBS, en primera instancia, los reclamos que presentan los usuarios del sistema privado de pensiones contra las AFP son resueltos por la Superintendencia Adjunta de AFP. En caso no esté conforme con el fallo, el usuario puede presentar el reclamo ante la Superintendente de Banca, Seguros y AFP, que es la última instancia.

5







PERCEPCIÓN DE LOS AGENTES  
SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS  
CONSUMIDORES EN EL 2015

## PERCEPCIÓN DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2015

El diseño y la implementación de políticas públicas en materia de protección al consumidor requieren, en primer lugar, del conocimiento previo del estado de la protección, desde el punto de vista de los consumidores, proveedores y las diversas entidades. En este sentido, la presente sección aborda el análisis, desde el punto de vista de la percepción de dichos agentes, sobre la base de:

- Los principales resultados de la “Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015”, la cual constituye la primera encuesta con dicho alcance y que permitirá ahondar en la problemática que enfrenta el consumidor y el estado de su protección.
- Los hallazgos encontrados en el “Estudio de Percepción de los Proveedores en Materia de Protección del Consumidor 2015”, basado en entrevistas en profundidad a un grupo representativo de proveedores.
- Los resultados del sondeo de percepción a entidades miembros del Sistema<sup>14</sup>, con relación al desempeño del Sistema, y la expectativa en cuanto al rol preventivo y las actividades de fiscalización y sanción.

Cabe destacar que la disponibilidad de la información permitirá reducir la asimetría de información<sup>15</sup> estadística y con ello reducir la selección adversa<sup>16</sup> de las políticas públicas.

### 5.1 Percepción de los consumidores

La “Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015” constituye la primera encuesta nacional y se realizó en el ámbito urbano de cada principal ciudad, de cada departamento del Perú donde el Indecopi cuenta con una oficina. La encuesta en hogares, fue realizada a ciudadanos mayores de 18 años y el total de muestra fue de 4,294 encuestas con un margen de error de +/- 1.50.

Sobre la base de lo anterior se tiene:

#### Características socioeconómicas del consumidor.

El consumidor, considerado en el presente capítulo como aquel ciudadano residente de las principales ciudades del Perú con una edad mínima de 18 años, posee las siguientes características:

- Según género, la distribución poblacional es equitativa: 50.5% del total de consumidores son mujeres y el 49.5% restante, hombres.
- Del total de consumidores (10.9 millones de personas en términos expandidos<sup>17</sup>), cerca del 20.2% pertenecerá al grupo etario de entre 18 y 24 años, el 39.5% al segmento de entre 25 y 39 años y el restante 40.3% al grupo etario de 40 a más años. Cabe destacar además que, sobre la base de la encuesta, se infiere que cerca del 5.6% de la población reportó tener alguna discapacidad física.

14

Respuestas al módulo “Percepción de mercado” correspondientes a la solicitud de información mediante carta múltiple No. 009-2016/DPC-INDECOPI. El sondeo realizado a agentes del Sistema constituye un análisis de casos, aunque con una alta representatividad de entidades en cuanto a su tasa de respuesta con la finalidad de conocer la percepción de los diversos agentes que integran el Sistema.

15

Puesto que la información primaria, en este caso, permite reducir el desconocimiento de la problemática del consumidor por parte del Estado.

16

Puesto que al revelarse la información por parte de los consumidores permitirá un mayor conocimiento y mejor asignación de instrumentos, por ejemplo, para la solución de conflictos de consumo por parte del Estado. Cabe recordar que en términos generales, se dice que “un mercado exhibe selección adversa cuando la incapacidad de los compradores para distinguir entre los productos de diferente calidad tiene como consecuencia un sesgo del comprador hacia la oferta de productos de baja calidad”. Wilson, Charles. “Adverse Selection.” *The New Palgrave Dictionary of Economics*. Palgrave Macmillan, 2008.

17

La encuesta fue realizada a un total de 4,294 personas siendo equivalentes, luego de usar los factores de expansión respectivos, a 10.9 millones de personas, ello por ser el marco muestral de acuerdo a la población para el año 2015 estimada por Ipsos Perú con base en las “Estimaciones y proyecciones de población por sexo, según departamento, provincia y distrito, 2000 – 2015” publicada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y a los Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda (INEI).

- Según nivel socioeconómico<sup>18</sup> (en adelante, NSE), se puede inferir que el 4.9% del total de consumidores pertenece al NSE A, 19.9% al NSE B, 39.7% pertenecieron al NSE C y el 25.9% al NSE D. Por su parte, el NSE E englobó al 9.5% del total de consumidores materia de análisis.
- Según grado de instrucción máxima, el 41.6% del total de consumidores reportó haber logrado educación secundaria completa; mientras que, el 14.9% reportó instrucción técnica. Solo el 12.1% reportó instrucción universitaria o de post-grado.
- Según ubicación geográfica, Lima Metropolitana es la ciudad que concentró la mayor proporción de consumidores urbanos (63.2%), seguida en importancia, por otras ciudades pertenecientes como Arequipa (5.5%), Trujillo (4.9%) y Chiclayo (3.4%).
- De acuerdo a la auto identificación étnica del consumidor urbano, el 60.9% declaró considerarse mestizo, en menores proporciones declararon ser quechuas (10.6%), afroperuanos (7.9%), blanco (7.1%), indígena andino (5.6%), entre otros (3.8%). Un 4.2% no precisó su respuesta.

Ver Gráfico No. 11

### Principales hallazgos.

Los resultados de la encuesta materia de análisis se presentan a continuación en cuanto a: i) los hábitos y habilidades del consumidor en su experiencia de consumo, ii) la percepción de conocimiento de derechos como consumidor, iii) la percepción de protección por parte del Estado, iv) la percepción sobre las empresas en la solución de conflictos; y v) la experiencia de consumo y reclamo. Además de ello, se analizará la vulnerabilidad del consumidor (entendida como una medición aproximada de aquellos consumidores que están en condición de ser más afectados en una relación de consumo)<sup>19</sup>.

Ver Gráfico No. 12

#### • En cuanto a los hábitos y habilidades del consumidor en su experiencia de consumo.

Los consumidores manifestaron tener cierto grado de diligencia en el proceso de adquirir productos o contratar servicios, ya que, en la mayoría de casos, declararon realizar acciones como el de leer las etiquetas y contratos antes de adquirir o contratar productos o servicios, además de solicitar y verificar diversos aspectos cotidianos al momento de una transacción (como es el caso de exigir el comprobante de pago, conservarlo, comparar, etc.).

Ver Gráfico No. 13

Si bien los entrevistados manifiestan realizar costumbres de consumo consideradas razonables<sup>20</sup> el resultado cambió considerablemente al ser expuestos a preguntas control, que requieren de un mayor grado de objetividad en la respuesta (a través del ejercicio controlado que implicaba un razonamiento adicional: por ejemplo para elegir entre ofertas de productos, identificar una información específica de empaques de productos y realizar

18

Cabe destacar que para la encuesta se tomó como referencia la clasificación de los Niveles Socioeconómicos (NSE) de acuerdo a la metodología desarrollada por la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM) y ejecutada por Ipsos Perú. Al desarrollarse las encuestas en los hogares se tuvo acceso a variables utilizadas para determinar los NSE como i) características de la vivienda, ii) tenencia de bienes, iii) acceso a servicios de salud, entre otras necesarias para la clasificación respectiva.

19

Cabe destacar que esta definición difiere del concepto de consumidores vulnerables según el Código, el cual está asociado a aquellos consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo que están más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

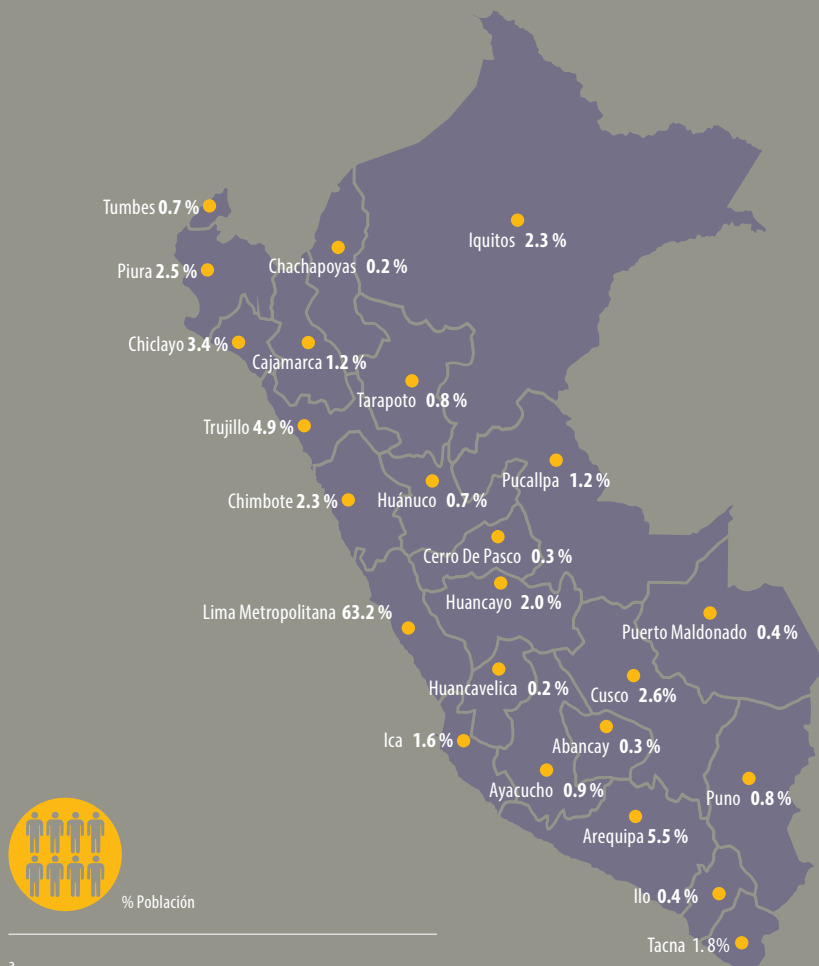
20

Se entiende que el consumidor razonable, antes de tomar decisiones de consumo, adopta precauciones comúnmente razonables y se informa adecuadamente acerca de los bienes o servicios que les ofrecen los proveedores. Boletín - Comisión de Competencia Desleal del Indecopi. Diciembre 2004.

## Gráfico No. 11

## Características del consumidor peruano

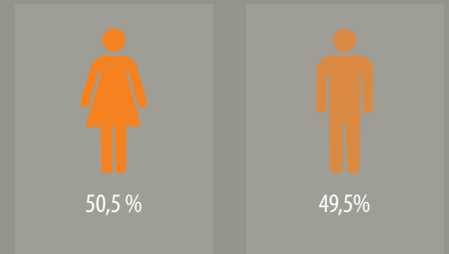
Población en estudio: 10,9 millones

Distribución poblacional (%)<sup>a</sup> Total: 10,9 millones de personas

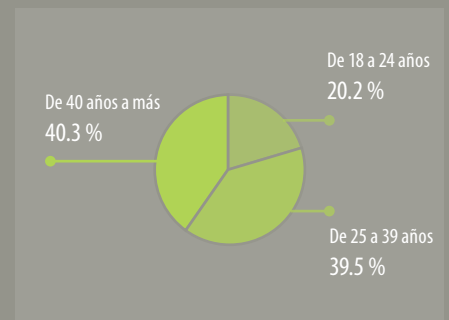
% Población

<sup>a</sup> De acuerdo a la población para el año 2015 estimada por Ipsos Perú, con base en las "Estimaciones y Proyecciones de Población por Sexo, según Departamento, Provincia y Distrito, 2000 – 2015" publicada por el INEI y a los Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda (INEI).

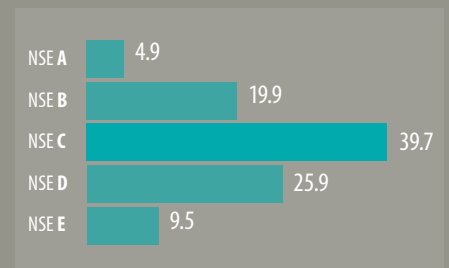
## Según género (%)



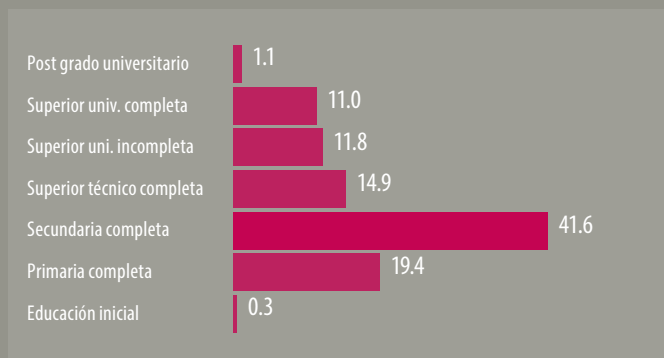
## Según rango de edades (%)



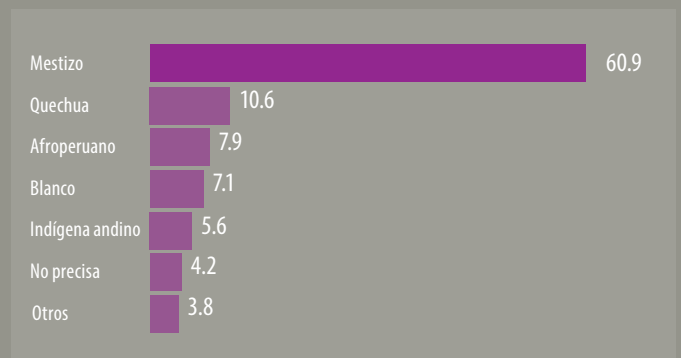
## Según NSE (%)



## Según máximo nivel de estudios alcanzado (%)



## Según autoidentificación (%)



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 12

Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015: esquema de principales resultados



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 13

Actitudes del consumidor en su experiencia de consumo (En porcentajes, %)

El consumidor "Siempre" o "casi siempre"...

Lee las etiquetas de los productos que compra	51.8 %
Lee los contratos de los servicios que adquiere	53.5 %
Exige comprobante de pago	62.0 %
Comprueba la fecha de vencimiento del producto	76.5 %
Conserva sus comprobantes de pago	51.0 %
Prefiere comprar producto de fabricantes que no contaminan el medio ambiente	59.4 %
Compara precios unitarios (precio por kilo, precio por libro, etc.)	62.1 %
Comprueba/exige la garantía en aquellos productos y servicios que la posean	73.0 %
Suele ir a establecimiento en los que se tiene en cuenta la higiene y la atención al cliente	81.1 %
Revisa las condiciones de conservación de un producto	70.1 %
Exige el cumplimiento de las ofertas que hayan sido anunciadas por el establecimiento comercial	59.3 %
Revisa los ingredientes y/o componentes del producto que adquiere	58.9 %
Compara lo que le cobran con su comprobante de pago	62.8 %



a Las respuestas tuvieron cinco opciones dentro de la escala a elegir: "nunca", "casi nunca", "a veces", "casi siempre" y "siempre". El gráfico muestra un escenario conservador toda vez que solo se muestra los valores agregados correspondientes a las opciones "siempre" y "casi siempre". En un escenario menos restrictivo el valor podría superar el 80%.

Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

operaciones aritméticas básicas) necesaria para tomar decisiones de compra informadas.

De manera referencial, si bien 8 de cada 10 personas pudieron identificar correctamente las fechas de vencimiento de un producto, menos de la mitad (46.2%) pudo elegir una oferta más económica entre dos anuncios del mismo producto; y solo el 15.9% pudo identificar aspectos nutricionales específicos de las etiquetas, entre algunos aspectos evaluados.

Ver Gráfico No. 14

- **En cuanto al conocimiento de derechos como consumidor.**

En general, el porcentaje de consumidores que manifestó conocer el Código fue del 60% del total, existiendo una relación directa entre el nivel socioeconómico y el nivel de conocimiento de la protección del consumidor: a mayor nivel socioeconómico mayor fue el conocimiento del Código. Los resultados fueron heterogéneos según principales ciudades<sup>21</sup>.

Es de destacar el nivel de conocimiento del Código reportado, más si se tiene en cuenta que la norma tiene solo (05) años de vigencia y no necesariamente atravesó por un proceso masivo de difusión. El saber de la existencia de una Ley que defiende al consumidor influye en un mayor empoderamiento del mismo, de la mano del mayor conocimiento de sus derechos. Sin embargo, entre los conocedores, solo el 16.6% manifestó haberlo consultado alguna vez.

Ver Gráfico No. 15

Por su parte, el nivel de percepción de conocimiento de los derechos como consumidor requiere mejorar. Si bien el 84.1% afirmó conocer en diverso grado sus derechos, solo el 20% afirmó conocerlos "muy bien" (5.3%) y "relativamente bien" (14.6%).

Ver Gráfico No. 16

Asimismo, al ser evaluados mediante 06 situaciones que permiten medir el nivel de conocimiento efectivo de derechos establecidos como básicos<sup>22</sup> y segmentar a los consumidores como aprobados o desaprobados, solo la mitad de ellos aprobó<sup>23</sup>, siendo los NSE más bajos los que reportaron menores porcentajes de aprobados.

Ver Gráfico No. 17

- **En cuanto a la percepción de protección por parte del Estado.**

A cinco (05) años de la promulgación del Código, la mejora en la protección y defensa de los consumidores ha sido percibida<sup>24</sup> por 3 de cada 10 consumidores, proceso que ha sido sostenido si se tienen en cuenta que respecto al 2014, el 17.6% de los consumidores considera que también mejoró la protección.

21

El resultado según principales ciudades se puede apreciar en el Anexo No. 1.

22

Se establecieron 06 afirmaciones de situaciones ligadas a 06 derechos del consumidor del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las afirmaciones fueron: "Está permitido que un fabricante venda un producto por televisión a S/.19.99 y no avise que va a cobrar S/.5 extra por enviarlo a domicilio", "Está permitido que un fabricante venda un juguete sabiendo que es tóxico", "Al presentar una denuncia en el Indecopi es requisito pagar por un abogado", "Está permitido que una discoteca no admita el ingreso de una persona con vestimentas típicas peruanas o por su apariencia física a su local", "En caso que tenga una deuda con una empresa, la empresa puede avisarle a sus vecinos sobre su deuda para cobrarle" y "Está permitido que una tienda no permita cambios ni devoluciones en sus productos nuevos". Cabe indicar que, en todos los casos los consumidores debieron responder que las afirmaciones son falsas.

23






De las 6 situaciones abordadas, el consumidor debió responder correctamente a 04, como mínimo, para considerar que tiene conocimiento de sus derechos básicos, es decir, la calificación de aprobado la obtuvieron al responder correctamente a más del 50% de las preguntas.

24

Considerando las respuestas "mucho mejor" y "mejor". Si se considerara la opción "igual" dicho porcentaje sería de 62.4%

## Gráfico No. 14

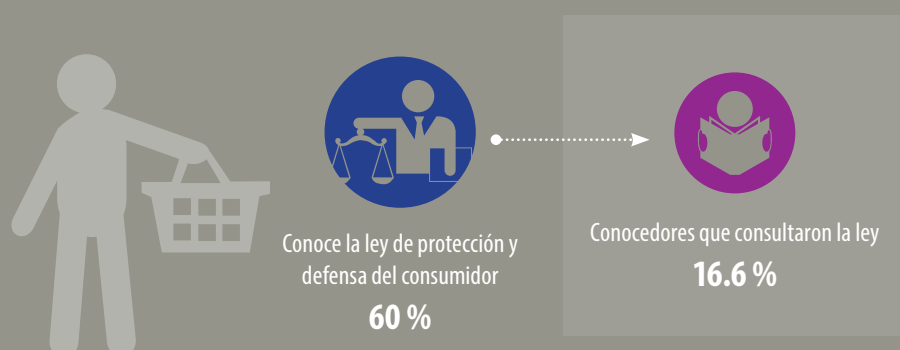
Conocimiento efectivo (En porcentajes, %)

	Respondió correctamente
 <p>¿Cuántos gramos de grasa total hay en 100 gramos de este producto? Respuesta correcta: 36 gr.</p>	15.9 %
 <p>¿Hasta qué fecha se indica consumir el producto? Respuesta correcta: 18/02/2016</p>	81.0 %
 <p>La misma cocina está a la venta en el supermercado A y en el supermercado B. ¿Cuál de ellas es más barata? Respuesta correcta: Supermercado A</p>	46.2 %
 <p>Usted paga 10 % de interés anual por un préstamo de 100 soles. ¿Cuánto es el monto del interés en el primer año? Respuesta correcta: S/. 10 soles</p>	45.2 %
 <p>Ahora piense en tarjetas de crédito, ¿Cuál de las siguientes es la tasa de interés más conveniente para usted? Respuesta correcta: 1 %</p>	69.9 %

Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 15

Percepción respecto al conocimiento de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor



Conoce la ley (%)

Conocedores que consultaron la ley (%)

NSE A/B	68.9 %	22.2 %
NSE B	64.3 %	15.3 %
NSE D/E	49.1 %	13.0 %

Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

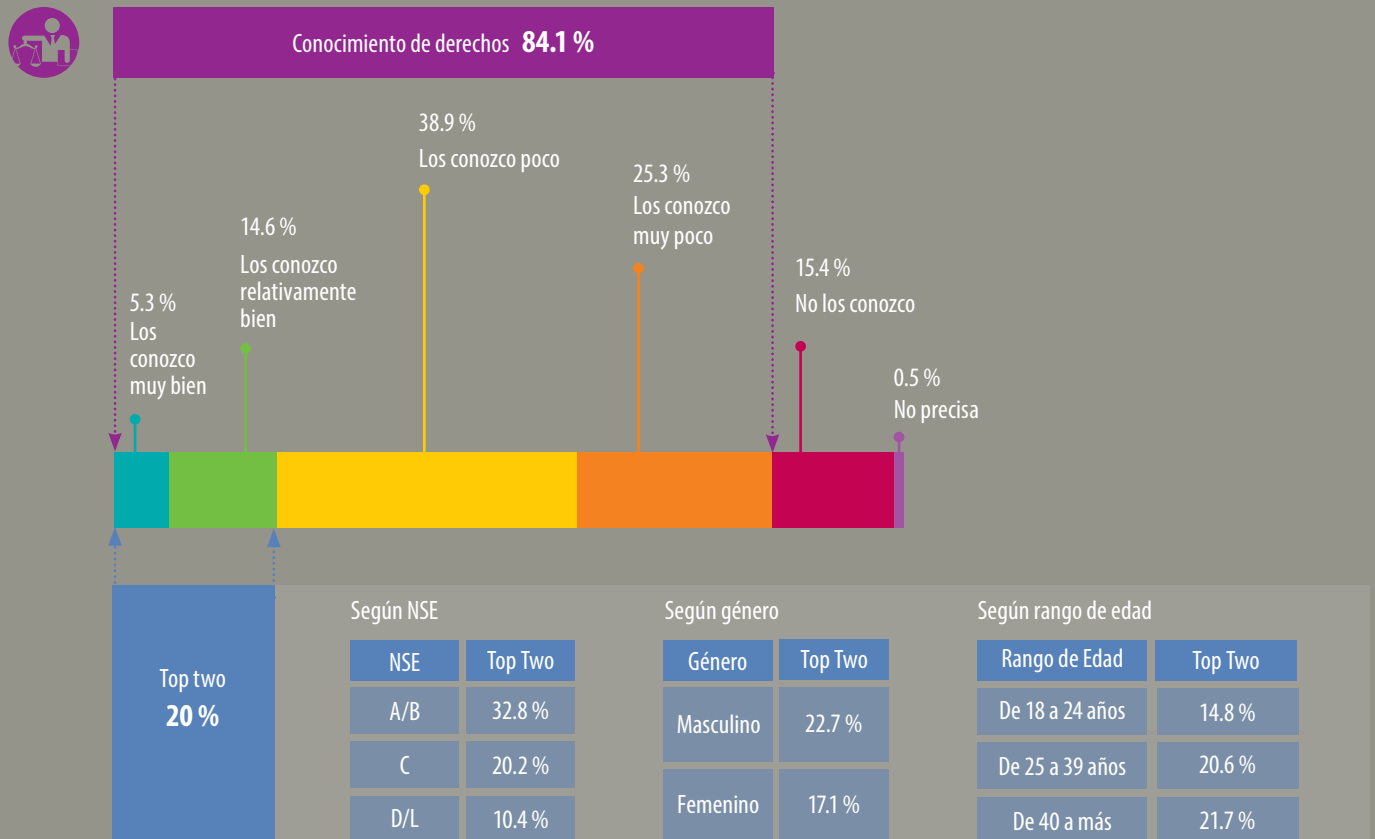
## Gráfico No. 16

Percepción de conocimiento de los derechos como consumidor (En porcentajes, %)

## Pregunta:

En una escala del 1 al 5 en el que 1 es «no los conoce» y 5 «los conoce muy bien»,

¿Qué tanto conoce sus derechos como consumidor?

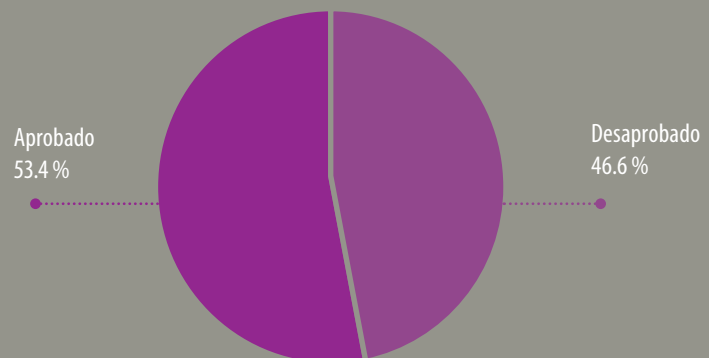


Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 17

Consumidores aprobados y desaprobados en conocimiento de derechos básicos de consumidor

(En porcentajes, %)



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



Respecto a la percepción de las entidades como defensoras de sus derechos, ésta fue liderada por el Indecopi, seguida de la Defensoría del Pueblo y el OSIPTEL. Los gobiernos locales se ubican en cuarto lugar, seguida de las asociaciones de consumidores y el OSINERGMIN.

Ver Gráfico No. 18

- **Con respecto a la percepción sobre las empresas en la solución de conflictos.**

La desconfianza de los consumidores con respecto a los proveedores es una característica palpable: cerca del 40% del total de consumidores declararon que las empresas “nunca” y “casi nunca” respetan sus derechos; y solo el 15% lo haría “siempre” o “casi siempre”.

Llama la atención que la principal razón de ello se asocie al mismo consumidor (41.4% declaró por desconocimiento sobre sus derechos). Sin embargo, entre las razones asociadas a las empresas destacan: “por ganar dinero” (tercer motivo mayor mencionado), “por política o cultura de las empresas” y “por errores involuntarios de estas”.

También parte de esta desconfianza se asocia a la falta de fiscalización y regulación, que tiene como agente al Estado, y a la falta de competencia en algunos sectores al no existir diversidad de ofertantes.

Ver Gráfico No. 19

Entre las actividades en donde no se respetarían sus derechos como consumidores y que además debieran de ser monitoreadas o investigadas destacan los bancos y financieras, las bodegas, los servicios de agua y desagüe, las empresas de transporte y los mercados (mercadillos y paraditas), principalmente, con diferencias sustantivas según los NSE.

Ver Gráfico No. 20

Los consumidores además perciben que la solución de conflictos de consumo es más probable cuanto más grande es la empresa (62%) y cuando es formal (53% versus el 13% de los informales), como se aprecia en el gráfico número 21.

Ver Gráfico No. 21

Sin embargo, es de destacar que aunque el 58% de los consumidores considera menos probable que un proveedor informal de solución de ocurrir un conflicto, existe una alta permeabilidad de adquirir productos o servicios en proveedores informales: el 45.3% estaría “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” en adquirir de informales si “el precio es bajo y la calidad es buena”, siendo esta permeabilidad mayor en consumidores mayores de 25 años que de los consumidores jóvenes (18 a 24 años).

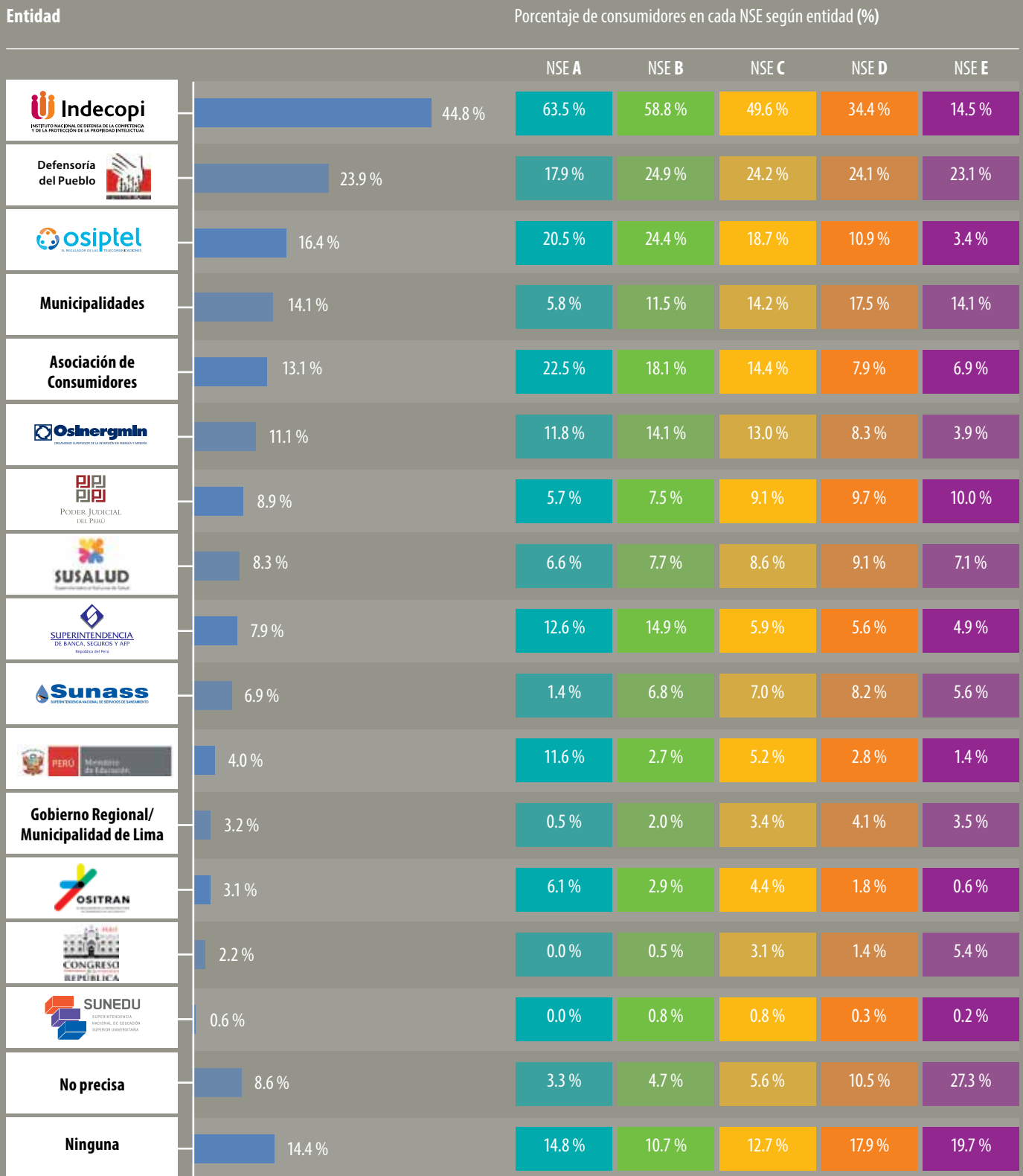
Ver Gráfico No. 22

## Gráfico No. 18

Percepción de las entidades que defienden mejor los derechos de los consumidores (En porcentajes, %)

## Respuesta múltiple:

Dígame, ¿cuáles son las 3 entidades que defienden mejor los derechos de los consumidores?

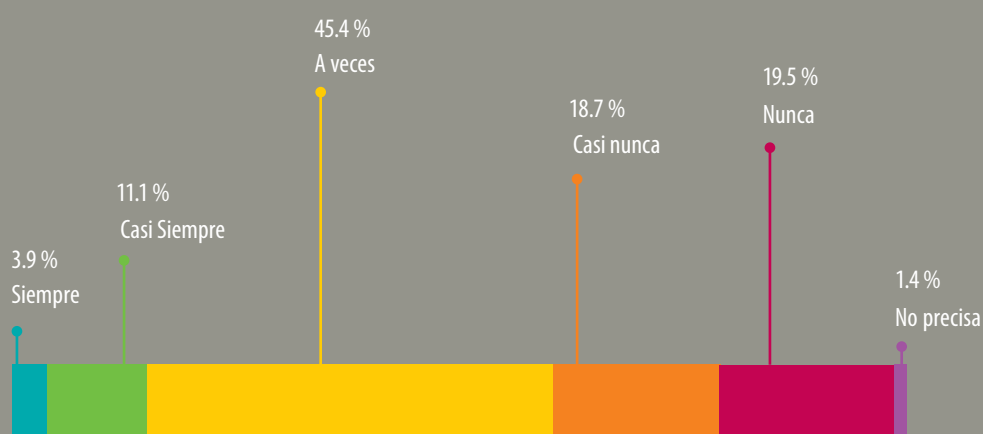
Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

## Gráfico No. 19

Percepción del respeto de los derechos de los consumidores por parte de las empresas (En porcentajes, %)

## Pregunta:

En una escala del 1 al 5, donde 1 equivale a «nunca» y 5 a «siempre», en general, ¿usted cree que las empresas en el Perú, respetan los derechos de los consumidores?



Causas que generarían que las empresas no respeten los derechos de los consumidores (En porcentajes, %)

## Respuesta múltiple

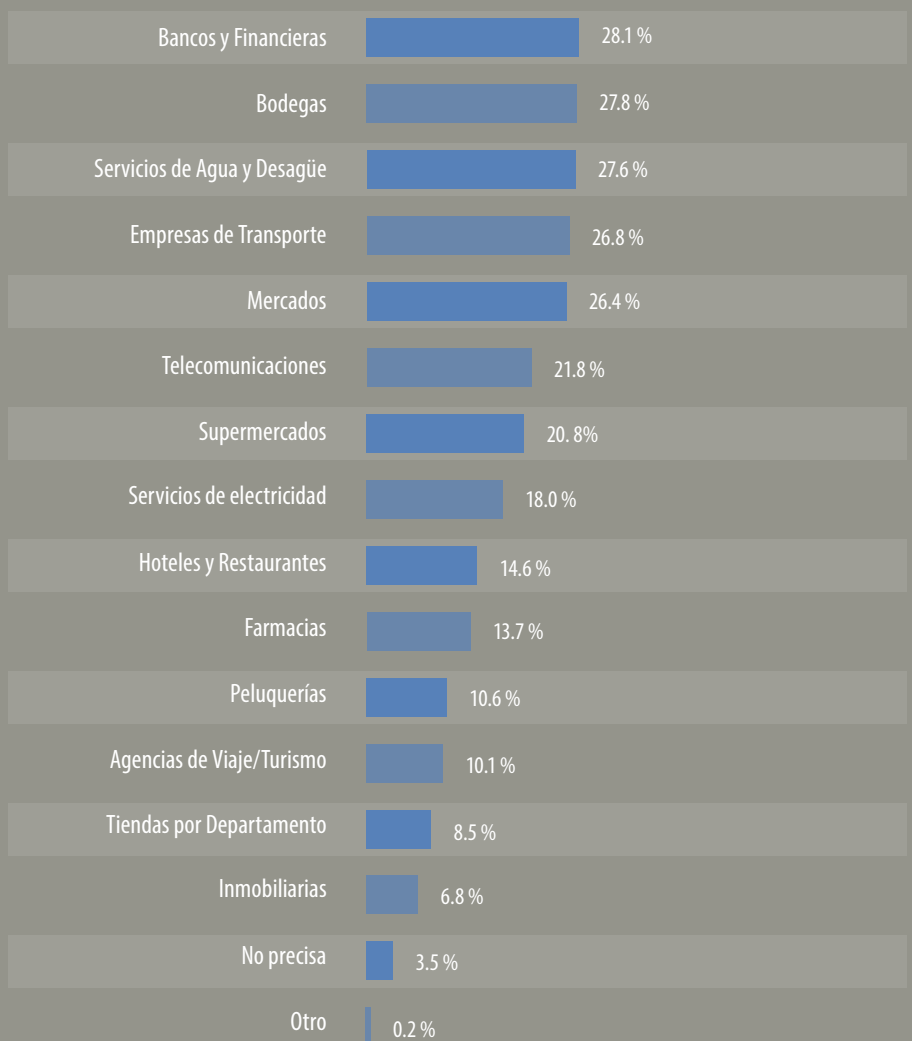


Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 20

Actividades que deben ser investigadas/monitoreadas a nivel de Perú Urbano (En porcentajes, %)

### Respuesta múltiple



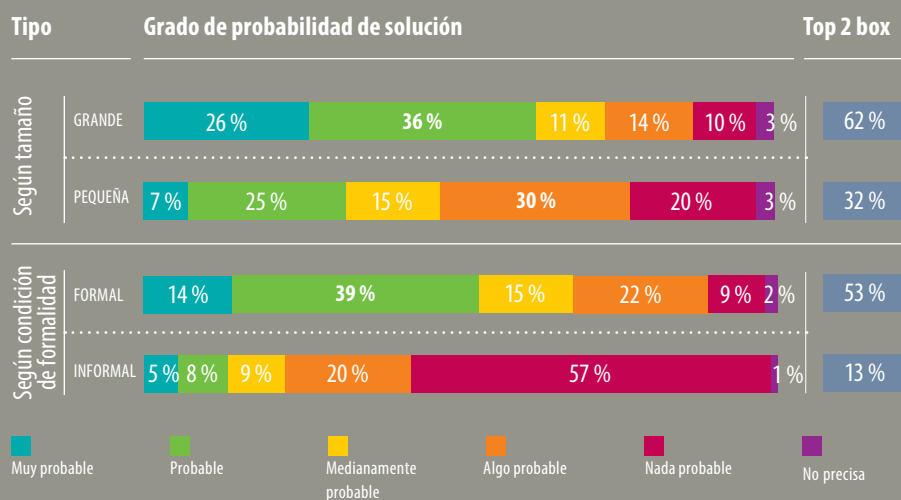
Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 21

Probabilidades de solución de problemas de consumo (En porcentajes, %)

## Una respuesta

En una escala del 1 al 5, donde 1 equivale a «nada probable» y 5 a «muy probable», ¿Qué tan probable es que una empresa grande/pequeña/formal/informal le dé solución a un problema de consumo?



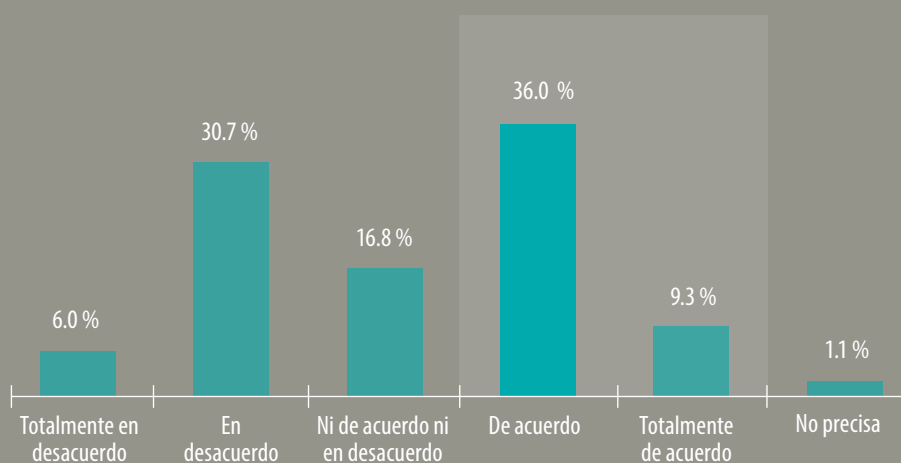
Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 22

Nivel de acuerdo con compararle a proveedores informales (En porcentajes, %)

## Una Respuesta

**Pregunta:** En una escala del 1 al 5 en la que 1 es «totalmente en desacuerdo» y 5 «totalmente de acuerdo» ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la siguiente frase: «Si el precio es bajo y la calidad es buena, no tengo problemas en compararle a vendedores informales»? ¿Diría que está...?



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Si bien la percepción de que es probable que las empresas brinden solución a los problemas de consumo existe, los consumidores han experimentado cierto comportamiento por parte de las empresas ante un conflicto en la relación de consumo. El consumidor cree principalmente que “las empresas ponen trámites largos para que desista de su reclamo” (25.1%) y que “resuelven el problema de mala gana” (24.7%). Entre otras actitudes frecuentes de las empresas ante el reclamo están el que “se niegan a resolver el problema” (19.3%) y que “le echan la culpa al consumidor” (16.4%).

Ver Gráfico No. 23

- **En cuanto a la experiencia de reclamo.**

Sobre la base de la encuesta se puede inferir que el 28.8% de los consumidores reportó problemas de consumo que lo hicieron pensar en presentar reclamos en el año 2015 (en promedio 2.5 conflictos por persona).

De dicho universo (de consumidores que experimentaron un problema de consumo) el 51% llegó a presentar un reclamo; y entre las razones que generaron ello se encuentran: i) los cobros excesivos, ii) mala atención, iii) defectos del producto entregado, iv) falta de idoneidad del servicio ofrecido, v) mala calidad y; vi) publicidad engañosa.

Ver Gráfico No. 24

Según de productos o servicios, los que reportaron la mayor cantidad de conflictos fueron los servicios de telecomunicaciones, los servicios básicos de luz y agua, alimentos y bebidas, tarjetas de crédito o débito, equipos celulares o de teléfonos fijos, electrodomésticos, entre otros.

Según el canal utilizado para efectivizar el reclamo, el consumidor inicialmente recurrió al reclamo verbal (51.2%), al reclamo formal (30.7%) o al Indecopi (6.9%), entre otros<sup>25</sup>.

Con respecto al resultado de los reclamos se tiene que la mitad de los consumidores recibieron un resultado favorable.

La otra mitad de consumidores que no presentó reclamo alguno tuvo como razones diversos factores, como no tener tiempo, considerar dicha acción como una pérdida de tiempo, por el desconocimiento de medios donde ejercer su reclamo y evitar la ocurrencia de problemas, entre otros.

- **Vulnerabilidad del consumidor.**

Si bien no existe un consenso con respecto a la definición de vulnerabilidad, para efectos prácticos se utilizará un índice a manera de constructo que recogerá la información de varias variables<sup>26</sup> y que básicamente medirá el nivel de consumidores que i) no realizan una elección informada (por ejemplo, leer las etiquetas y contratos previo a su relación de consumo), ii) desconocen sus derechos como consumidor y, a su vez, iii) teniendo algún conflicto en su relación de consumo, no los hace respetar.

25

A nivel general, los resultados permitieron inferir que existe desconocimiento por parte de los consumidores sobre las competencias que tienen algunas instituciones encargadas de brindar orientación y solución de conflictos de consumo, esto debido a que los consumidores al ser consultados por la entidad a la que recurrirían para ser orientados, en caso experimenten problemas de consumo con ciertos productos o servicios, indicaron no conocer dónde acudir, mientras que otros señalaron instituciones de manera equivocada.

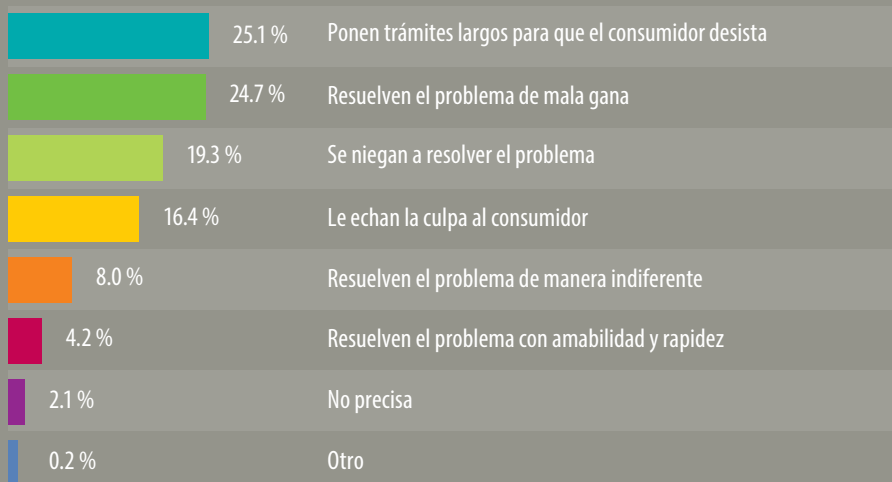
26

Sobre la base de la metodología de índice de vulnerabilidad propuesto por Ipsos Perú en el año 2013, para cuya elaboración se utiliza las siguientes preguntas: i) frecuencia de lectura de etiquetas, ii) frecuencia de lectura de contratos, iii) conocimiento de los derechos como consumidor y iv) grado de respeto a sus derechos. A cada pregunta se le asigna un puntaje del 0 a 100 (a mayor puntaje menor vulnerabilidad).

## Gráfico No. 23

Actitudes más frecuentes de las empresas ante el reclamo de un consumidor (En porcentajes, %)

## Respuesta única



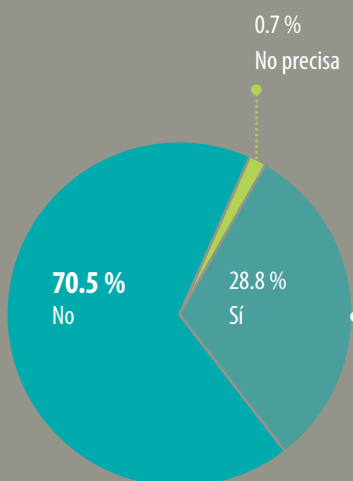
Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

## Gráfico No. 24

Experiencia de reclamo

1

Tuvo un problema con un producto o servicio que lo hizo pensar en presentar un reclamo

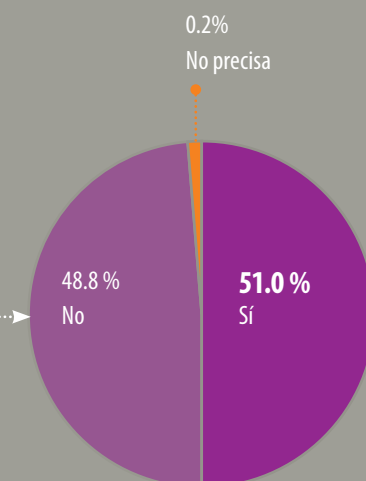


No. de problemas en promedio en el último año:

2.5

2

Presentó un reclamo



No. de reclamos en promedio en el último año:

1.5

Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Cabe destacar que este índice si bien no mide la causalidad entre las variables, muestra una clara correlación entre algunas características del consumidor sobre los cuales se puede influir a través de diversos mecanismos y políticas de acción. Asimismo, muestra que la vulnerabilidad, en la forma definida previamente, no es absoluta y puede afectar en diverso grado a todos los consumidores, aunque con una incidencia heterogénea según se analice por nivel educativo, NSE y grupo de edad. De acuerdo a los resultados de la encuesta, la vulnerabilidad es mayor en los NSE bajos, en la población más joven y en aquellos que tienen un nivel educativo menor.

Ver Gráfico No. 25

## 5.2 Percepción de los proveedores

Entre 2011 y 2015 el número de sanciones impuestas por infracciones a la normativa de protección del consumidor ascendió a 37,257 imponiéndose un total de 60,426 UIT por concepto de multas<sup>27</sup>. Lo anterior significó un total de 16,682 proveedores sancionados, 66% de los cuales recibieron multas, que en promedio fueron de 2.3 UIT.

Lo anterior trae consigo la necesidad de ahondar en el conocimiento de la problemática que enfrentan los proveedores por lo cual se realizó el “Estudio de Percepción de los Proveedores en Materia de Protección del Consumidor 2015<sup>28</sup>”. Los principales hallazgos de ello se presentan a continuación, los cuales serán abordados en tres tópicos: i) conocimiento sobre el marco legal y obligaciones en materia de protección del consumidor, ii) experiencia en el proceso de solución de conflictos y; iii) percepción sobre los consumidores.

Ver Gráfico No. 26

- **Respecto al conocimiento de los proveedores sobre el marco legal y obligaciones en materia de protección del consumidor.**

El análisis de casos permitió identificar una asociación favorable de los proveedores respecto al Código<sup>29</sup> principalmente en las empresas de tamaño grande y que no cuentan con sanciones.

Respecto al conocimiento sobre el Código, éste aparentemente aumenta conforme las empresas afrontan reclamos que han sido derivados a las entidades competentes, toda vez que su mayor conocimiento les permitiría adoptar medidas correctivas y mejorar la gestión de reclamos a fin de evitar posibles sanciones. El apoyo de áreas legales de soporte es mayor conforme aumenta el tamaño de la empresa.

Con respecto al cumplimiento de las obligaciones, los proveedores reconocen como la de mayor cumplimiento a “brindar un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, sin discriminación de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole”. Por su parte, la más difícil

<sup>27</sup>

Desde enero de 2011, conforme a lo dispuesto por el Artículo No. 119 de la Ley No. 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se establece que el Indecopi debe llevar un registro de infracciones y sanciones. Esta información estará publicada por un periodo de cuatro años, contados a partir de la fecha en que culmina el proceso de sanción. La información correspondiente al año 2015 es preliminar.

<sup>28</sup>

Con base a 46 entrevistas en profundidad a empresas sancionadas y no sancionadas, realizadas por Ipsos Perú por encargo del Indecopi.

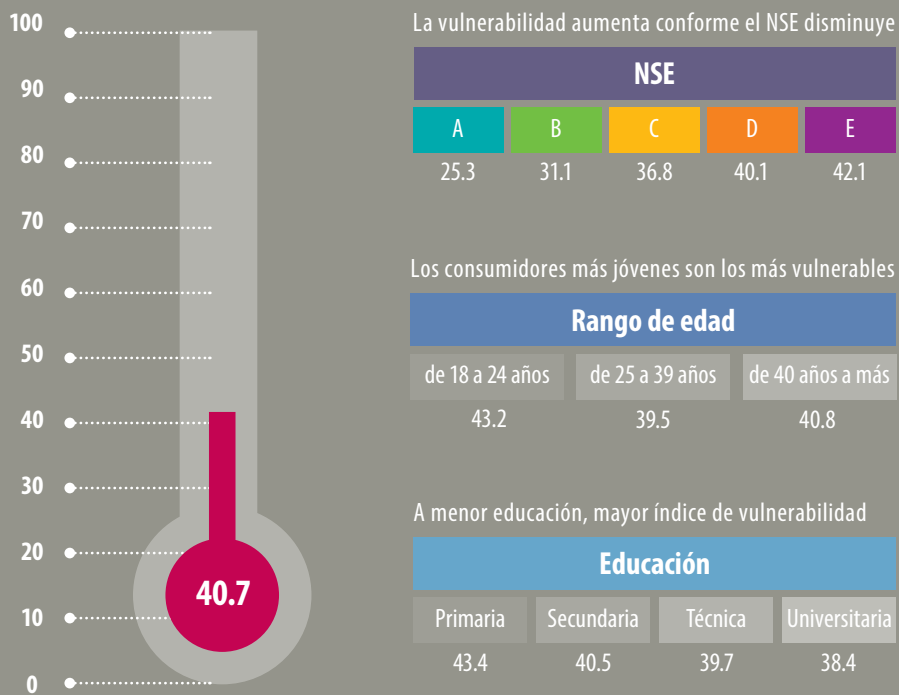
<sup>29</sup>

Con base en las respuestas a la pregunta: Si yo le digo, Código de Protección y Defensa del Consumidor ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?



## Gráfico No. 25

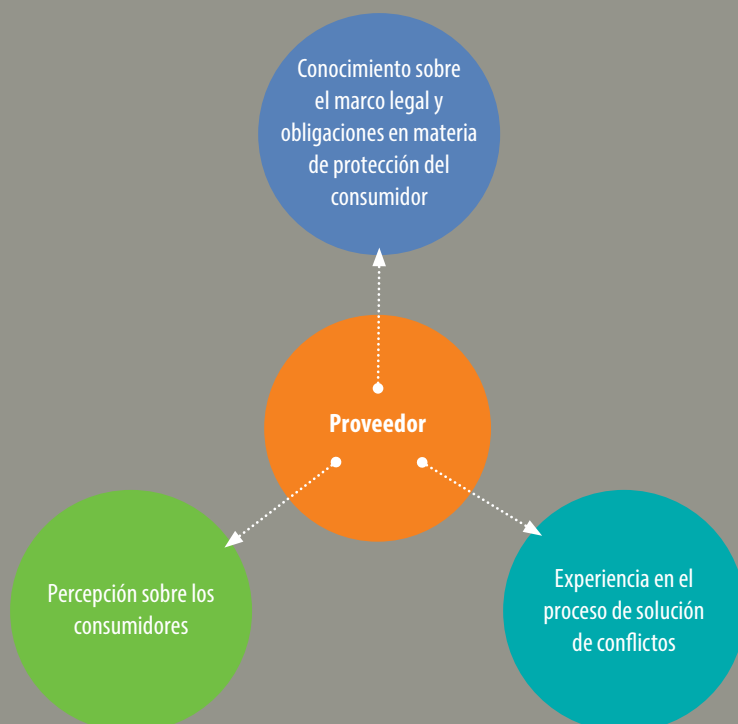
Índice de vulnerabilidad de los consumidores, ámbito urbano a nivel nacional.



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## Gráfico No. 26

Principales resultados en torno al Estudio de Percepción de los Proveedores en Materia de Protección del Consumidor 2015



Fuente: Estudio de Percepción de los Proveedores en Materia de Protección del Consumidor 2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

de cumplir sería el “reparar o indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios que ocasione, cumpliendo con el Código y la normativa civil sobre el tema”.

- **Con respecto a la experiencia en el proceso de solución de conflictos.**

Acerca del proceso de ingreso de reclamos, si bien algunas empresas entrevistadas manifestaron que no cuentan con un proceso claro para el ingreso de los reclamos, todas cuentan con el Libro de Reclamaciones y lo reconocen como uno de los canales más frecuentes para el ingreso de reclamos formales.

En general, los proveedores que fueron entrevistados siempre intentan brindar una respuesta al consumidor gestionando su reclamo, a fin de garantizar la satisfacción del cliente y llegar a un buen acuerdo. A diferencia de las empresas grandes, que suelen capacitar a sus colaboradores<sup>30</sup> con la finalidad de evitar el registro de reclamos, las empresas medianas suelen resolver los problemas de consumo de una manera más intuitiva, directamente por el personal de atención más próximo al consumidor.

Lo anterior trae consigo la necesidad de que las empresas trabajen en protocolos de atención o mejora de los mismos.

Tanto las empresas grandes como medianas consideran que la capacitación de sus trabajadores en la resolución de reclamos permite mejorar la efectividad en la solución de conflictos de consumo.

Respecto al mecanismo adoptado por los consumidores al experimentar un problema de consumo, en un primer momento tratarían de solucionarlo con el personal de la empresa de manera verbal, en caso no encuentren solución o estén muy insatisfechos con el servicio o el producto adquirido, solicitarían el Libro de reclamaciones. Son pocos los reclamos que se presentan ante el Indecopi, así como los que los proveedores concluyen a favor del consumidor.

- **Percepción sobre los consumidores.**

En general, los proveedores perciben que los consumidores están mucho más empoderados que hace cinco años, lo cual se explicaría principalmente por dos factores: el mayor acceso a la información con la que cuentan y a las redes sociales, que clasifican como un elemento muy potente al momento de reclamar o introducir una queja.

El estudio cualitativo permitió concluir que la problemática de los proveedores entrevistados radica principalmente en temas relacionados con las obligaciones en materia de protección del consumidor, los procedimientos de solución de conflictos y el papel de la Autoridad de Consumo en las medidas correctivas adoptadas, por lo cual requieren un mayor acercamiento de la Autoridad para trabajar en conjunto políticas, charlas y reuniones orientadas a disminuir la brecha de conocimiento de estos temas con la finalidad de afrontar adecuadamente la ocurrencia de conflictos de consumo.

30

De acuerdo a las respuestas brindadas, las capacitaciones se realizarían una o dos veces al año.

### 5.3 Percepción y expectativa de los agentes con respecto a la protección del consumidor

Conocer la percepción de los diversos agentes que conforman el Sistema es importante, toda vez que de ser favorable (optimista) facilita la implementación de las diversas políticas y coadyuvan al logro más rápido de los objetivos trazados. Al respecto, para la presente edición, al igual que en el caso de los años 2013 y 2014, se consultó la percepción con respecto a<sup>31</sup>:

- El desempeño histórico del Sistema en el año 2015.
- El desempeño del Sistema para el año 2016, enfatizándose en la expectativa con respecto a la función preventiva, fiscalizadora y sancionadora.

Para el sondeo se utilizó como instrumento de relevo de información el siguiente cuestionario:

Preguntas realizadas para conocer la percepción y expectativa en materia de protección del consumidor:

- 1) ¿Cómo considera el desempeño del Sistema en el 2015 respecto al año anterior?
- 2) ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2016?
- 3) ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2016?
- 4) ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2016?
- 5) ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

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

i) Mucho mejor

ii) Mejor

iii) Igual

iv) Peor

v) Mucho peor

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

Sobre la base del levantamiento de información a la muestra<sup>32</sup> se tuvo lo siguiente:

#### Percepción general del Sistema

La percepción de las entidades con respecto al desempeño del Sistema durante 2015, se incrementó ligeramente respecto al resultado del año anterior. Para el presente año la percepción de los agentes tanto para el Sistema en general como para las acciones de prevención, supervisión y fiscalización, y sanción se mantienen optimistas con resultados o expectativas similares a las declaradas el año previo.

Ver Gráfico No. 27

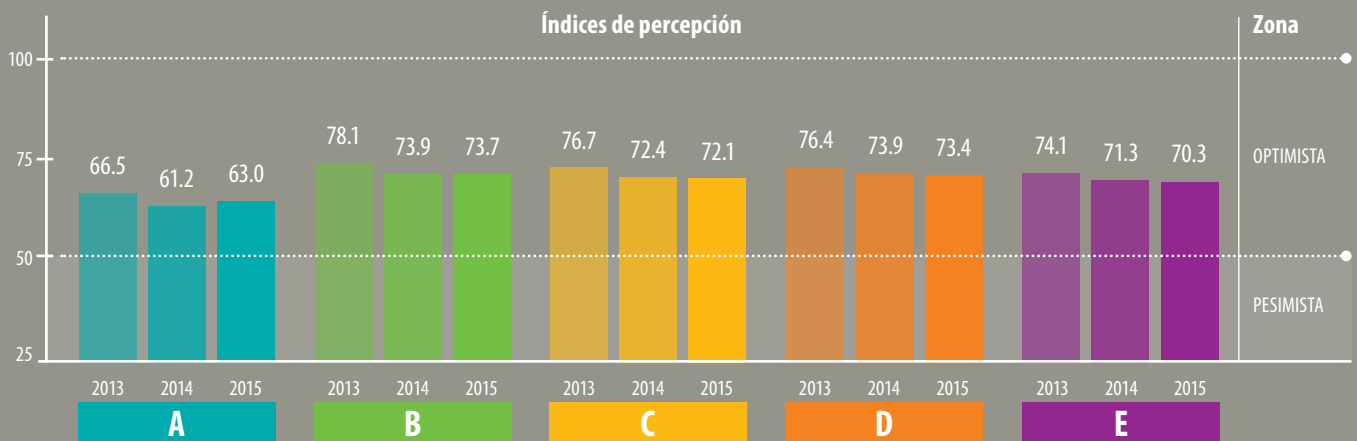
31

Metodológicamente la percepción subjetiva se transformó en un indicador cuantitativo, denominado indicador de difusión.

32

Para la presente sección se consideró la respuesta de un total de 90 entidades del Sistema, quienes respondieron la totalidad de preguntas planteadas.

## Gráfico No. 27

Percepción general de las entidades miembros del Sistema<sup>a</sup>**A**

¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2015 respecto al año anterior?

**B**

¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2016?

**C**

¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

**D**

¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

**E**

¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

<sup>a</sup> Muestra para el 2013: 85 respuestas, para el año 2014: 67 respuestas, y para el 2015: 98 respuestas.

**Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Analizando a mayor detalle según la pertenencia de las entidades a un determinado sector, se evidencia que la expectativa es favorable<sup>33</sup>.

### Ante la pregunta A:

#### ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2015 respecto al año anterior?

Todas las entidades pertenecientes al Sistema consideraron que el desempeño fue igual o superior en 2015, respecto al año previo. Las entidades más optimistas fueron las pertenecientes al sector transporte, mientras que las empresas del sector salud tuvieron el menor valor en el índice de percepción.

### Respecto a la pregunta B:

#### ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2016?

Las municipalidades distritales y provinciales fueron las que registraron una mejor expectativa sobre el Sistema en 2016.

### Respecto a la pregunta C:

#### ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

Las entidades reguladoras y los agentes pertenecientes al sector transporte fueron los que reportaron una mejor perspectiva.

### En relación con la pregunta D:

#### ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

Destaca la elevada perspectiva del sector transporte. En contraste, las financieras, asociaciones de consumidores y agentes de salud mostraron las menores perspectivas.

### Respecto a la pregunta E:

#### ¿Cómo considera que será la acción de sanción en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

Las reguladoras y las empresas de transporte presentaron la mayor expectativa para esta acción. Con menor índice estuvieron los gobiernos regionales, las asociaciones de consumidores y el sector salud.

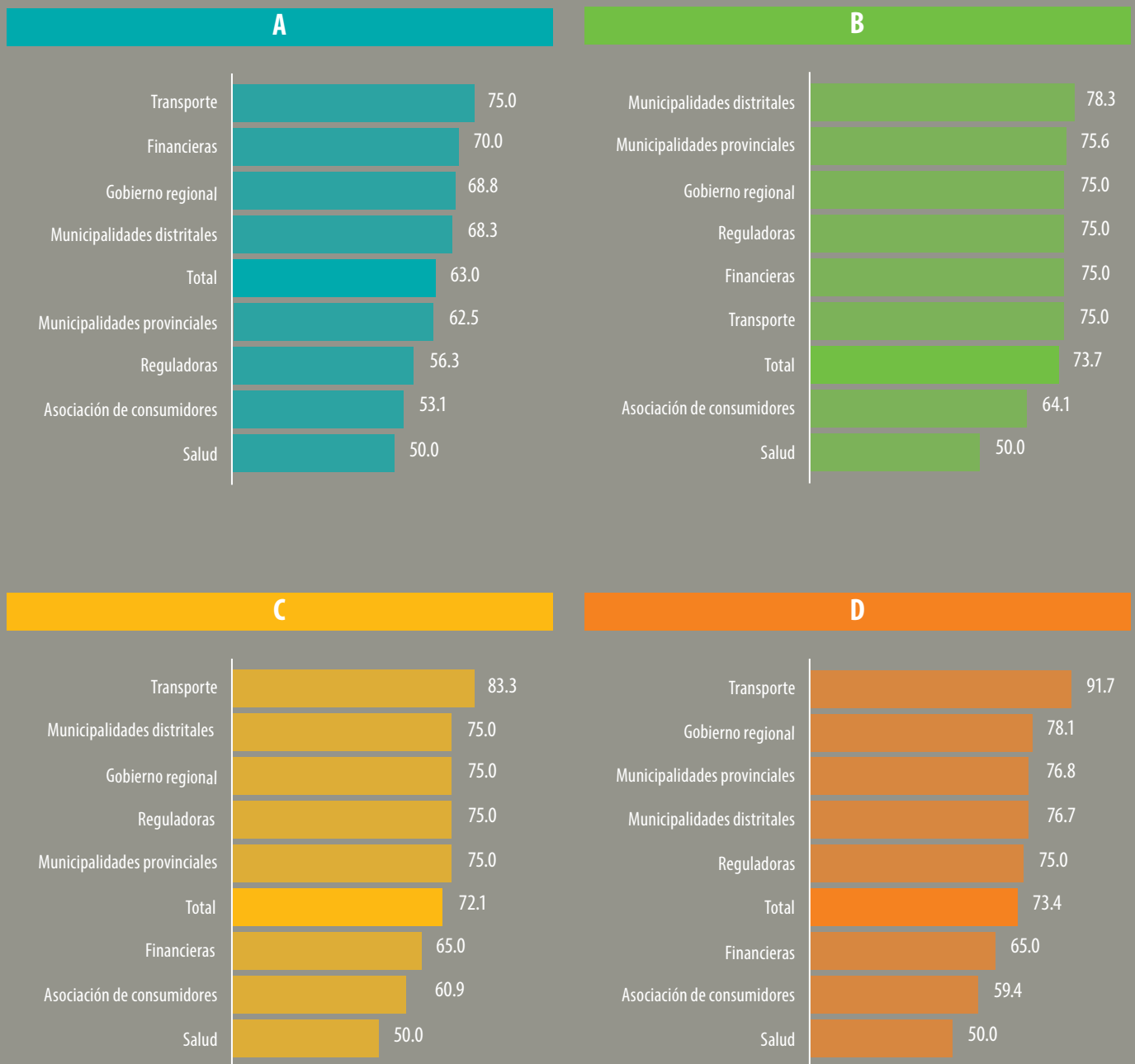
Ver Gráfico No. 28

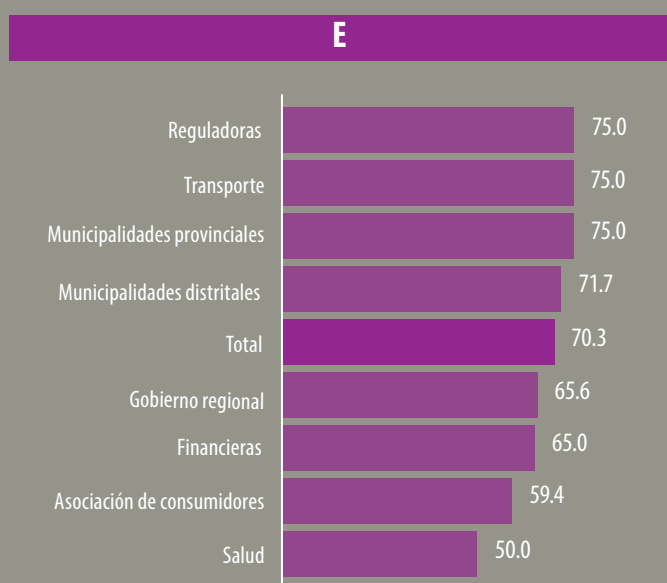
33

En el anexo No. 2 y anexo No. 3 se puede observar un mayor detalle respecto a los resultados del índice.

## Gráfico No. 28

Percepción general de las entidades miembros del Sistema según sector





**A** ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2015 respecto al año anterior?

**B** ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2016?

**C** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

**D** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

**E** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

Cabe indicar que el cálculo de los índices de cada pregunta también tienen en cuenta las respuestas de la Defensoría del Pueblo

Fuente: Formato de solicitud de información por los agentes al Indecopi Marzo de 2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

6







LABOR DEL INDECOPI COMO  
AUTORIDAD NACIONAL DE  
PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR  
Y DEL CONSEJO NACIONAL DE  
PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

## LABOR DEL INDECOPI COMO AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y DEL CONSEJO NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Como se mencionó anteriormente, el Código trajo consigo un cambio de visión en las acciones relacionadas a la protección del consumidor; el cual implicó un reto que el Indecopi asumió como Autoridad, a través de un enfoque proactivo, preventivo y coordinado, planteando acciones claras hacia donde avanzar.

El reconocimiento del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del sistema, implicó para el Indecopi "(...) no solo (...) la ratificación, innovación e incorporación de diversos roles sino la reconfiguración del diseño de la organización en materia del consumidor con miras a tener una mayor articulación del sistema<sup>34</sup>".

Corresponde, por tanto, observar la evolución que ha tenido la institución en el último año, a través de cuatro ejes<sup>35</sup> que engloban el accionar en materia de protección al consumidor, como es el caso i) la educación, orientación y difusión, ii) la seguridad de los consumidores, iii) mecanismos de prevención y solución de conflictos y, iv) el fortalecimiento del Sistema.

### a) Educación, orientación y difusión

Las actividades en mención tienen como finalidad evitar la ocurrencia de conflictos de consumo, disminuir la asimetría informativa y generar un mayor conocimiento en los agentes involucrados en la relación de consumo. En este sentido, son principalmente preventivas.

En relación a las actividades de capacitación de los agentes en materia de protección al consumidor, el Indecopi:

- A través de su Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, ECP)<sup>36</sup> en 2015 realizó actividades académicas como cátedras, cursos y seminarios beneficiando a un total de 5,859 personas (ampliando su cobertura versus las 1,667 del año previo).
- Por el lado de proveedores, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, DPC) se capacitó a un total de 737 trabajadores que forman parte de diversas empresas (versus a los 347 trabajadores capacitados en el 2014).

Con ello, entre 2012 y 2015, la ECP benefició a 9,865 ciudadanos; mientras que a través de la DPC capacitó a 1,439 trabajadores. Los principales temas, materia de las capacitaciones, fueron los relacionados a Libro de Reclamaciones, Protección del Consumidor y el Sistema de Arbitraje de Consumo.

34

Indecopi. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores. Año 2012. Para un mayor detalle de las funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor revisar el Anexo No. 4.

35

Los ejes bajo los cuales se desarrolla esta sección coinciden con los ejes establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, la cual fue elaborada en 2015 y cuya publicación, a través de D.S., está pendiente a la fecha.

36

Cabe destacar que la ECP fue creada en 2009 concentrando sus acciones de capacitación al público interno hasta el año 2011. Desde 2012, sus actividades empiezan a orientarse también hacia el público externo y de forma descentralizada.

En cuanto a las actividades de orientación, a través del Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante, SAC) se reportó un total de 405,185 orientaciones durante el año 2015, a nivel nacional, a través de diversos medios (presenciales, telefónica, por internet, entre otros). Por su parte, la campaña “Indecopi a tu alcance<sup>37</sup>” benefició a 109,239 personas que tuvo como principal zona de influencia las regiones del interior del país (88.5% del total). Con lo anterior, se tuvo que entre 2012 y 2015, el número de asesorías u orientaciones superó el millón de beneficiados (1.1 millones).

Cabe destacar que en el marco del convenio entre el Indecopi y la Sociedad Peruana de Gastronomía (Apega), se llevó a cabo el “Programa Casera”, que tuvo como finalidad la de lograr la mejora de la gestión de los puestos de trabajo en mercados de abastos a través de la implementación de siete buenas prácticas<sup>38</sup>. La intervención se llevó a cabo en 66 mercados de 12 distritos de Lima. Posteriormente se llevó a cabo el “Concurso Mercados 2015” en el que se premió a 7 comerciantes que implementaron las mejoras propuestas por el “Programa Casera”.

Respecto a las actividades de difusión e información, destaca:

- La realizada a través de “Indecopi a tu alcance”, que tiene la finalidad de promover entre los consumidores el respeto de sus derechos a través de espacios de conversación y cercanía; y difusión. En 2015, se realizó 833 campañas de difusión medidas a través de módulos informativos a nivel nacional, tomando lugar un 87.2% en las regiones del interior del país, mientras que un 12.8% fueron llevadas a cabo en la ciudad de Lima.
- Las campañas relacionadas con la “Semana de concientización sobre el uso de pilas botón,”#Lavaseguro”, “Participa en la prevención del fraude electrónico” y “Que no te pinchen el globo, usa el Libro de Reclamaciones”. Las dos primeras campañas fueron lideradas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) con la participación del Indecopi, y la tercera fue organizada por la Red Internacional de Protección al Consumidor (Icpen) y liderada por el Indecopi. La última campaña citada se desarrolló a iniciativa del Indecopi de manera íntegra, alcanzándose a través de la publicidad a un equivalente de 21.3 millones de personas.
- La cobertura realizada a través de la Radio Indecopi, con 448 entrevistas realizadas a diferentes especialistas y 507 programas difundidos en 2015. La radio tuvo un alcance a 4,176 radioyentes en 104 diferentes países. Entre 2012 y 2015, se reportó un total de 1,443 programas realizados.
- La utilización de medios no convencionales<sup>39</sup>. Al cierre de 2015, se reportó 112,915 seguidores a la cuenta de Facebook, 140,775 seguidores a la cuenta de Twitter, y 127,902 reproducciones de video y 1,014 suscriptores a la cuenta de YouTube, medios a través de los cuales se difunde información y se tiene una retroalimentación que permite conocer los intereses y preocupaciones de los consumidores.

37  
Cabe destacar que la campaña “Indecopi a tu alcance” promueve entre los ciudadanos y el sector empresarial el uso y respeto por los derechos del consumidor, la propiedad intelectual y la defensa de la competencia.

38  
Las prácticas implementadas consistieron en i) brindar información sobre precios (precios a la vista), ii) Pizarra con “oferta del día” para la promoción de ofertas, iii) entrega de notas de pedidos con el nombre del producto y su valor, promoviendo una cultura de “cuentas claras”, iv) diferenciación de productos por calidad, v) diferenciar productos estado de maduración, vi) colocación de un letrero con el nombre del puesto, para que puedan identificarlo mejor y empiecen a crear una marca; vii) balanza ubicada en un lugar visible en la parte de adelante del puesto.

39  
Cabe destacar que a través de estos medios se difunde no solo actividades relacionadas a la protección del consumidor sino en general de los servicios de todo el Indecopi.

Tabla No. 5

Evolución de las redes sociales del Indecopi

Red social		2012	2013	2014	2015	Acumulado al 2015
Facebook	Seguidores	4,537	8,813	41,505	58,060	112,915
Twitter	Seguidores	10,277	25,246	55,638	49,614	140,775
YouTube	Seguidores	55	38	492	429	1,014
	Reproducciones	n.d.	n.d.	n.d.	76,577	127,902

**Fuente:** Gerencia de Promoción y Difusión (GPD) - Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

También destacó la difusión de información para la mejor toma de decisiones y reducción de la asimetría de información a través de:

- La herramienta “Mira a quién le compras<sup>40</sup>”. En el año 2015 el número de accesos a dicha herramienta fue de 70,858, con lo cual acumuló desde su funcionamiento un total de 196,403 accesos. En el año 2015 la herramienta fue finalista en el Premio a la Creatividad Empresarial organizado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), en la Categoría: “Gestión Pública Nacional”.

Ver Gráfico No. 29

- El sistema “Gracias... no insista”, consistente en el servicio que permite el registro de números telefónicos (fijos y móviles) y direcciones de correo electrónico para ser excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva, con la finalidad de proteger a consumidores y proveedores de las empresas que emplean call centers, sistemas de llamadas, envío de mensajes de textos o correos de electrónicos, etc. Al 2015, se reportó un total de 97,194 personas inscritas al sistema; mientras que según tipo de medio se reportó 146,684 celulares registrados, 69,721 teléfonos fijos y 106,919 correos electrónicos inscritos.

Ver Gráfico No. 30

- El desarrollo e implementación un nuevo portal exclusivo para el consumidor, con la finalidad de empoderarlos en el conocimiento de sus derechos y cómo ejercerlos en todo el territorio nacional. Este esfuerzo de unificación busca consolidar el Sistema, toda vez que tiene información relevante de las entidades estatales en materia de protección al consumidor para la sociedad civil y los proveedores, como es el caso de los accesos a diversas herramientas desarrolladas por las entidades. (<https://www.consumidor.gov.pe/inicio>).

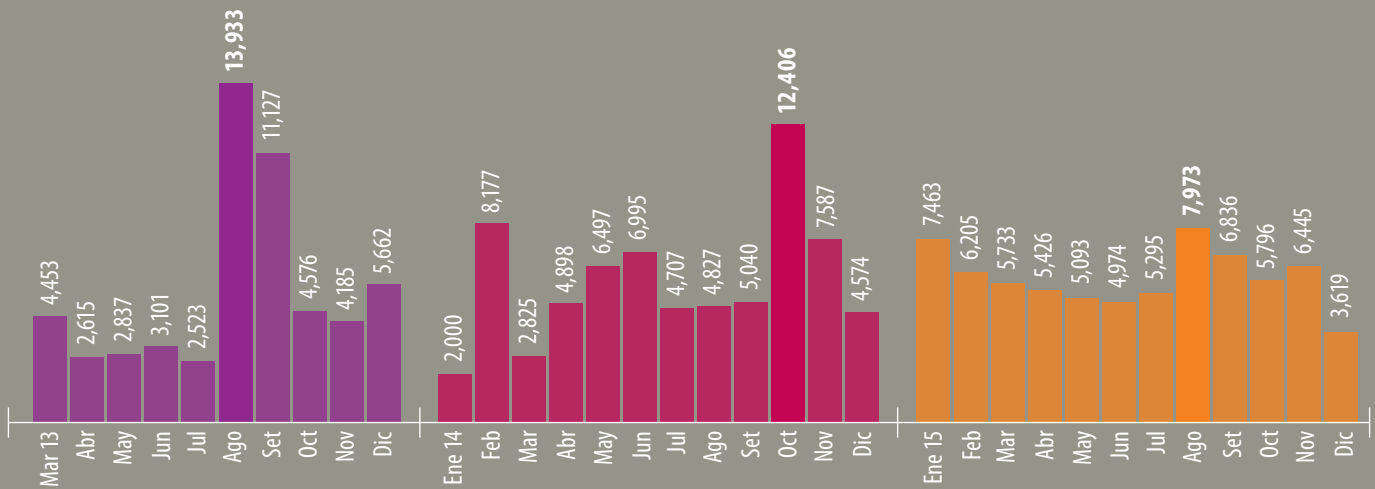
Ver Gráfico No. 31

40

La herramienta está disponible desde 2013 con la finalidad de brindar información relevante que transparente el mercado a fin de reducir la asimetría informativa en beneficio de los consumidores. La herramienta muestra de forma sencilla y versátil a los proveedores que han sido sancionados por infracciones a la normativa de protección al consumidor, considerando resoluciones firmes. Los proveedores que son sancionados quedan registrados por el lapso de cuatro años contados a partir de la fecha de cada resolución.

## Gráfico No. 29

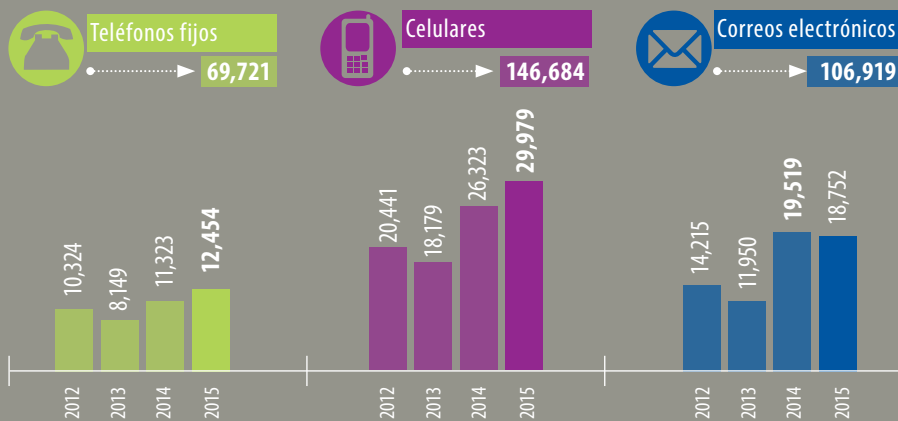
"Mira a quién le compras" - N° de accesos, periodo marzo 2013 – diciembre 2015



Fuente: Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## Gráfico No. 30

"Gracias...no insista" - N° de registros netos, periodo marzo 2012-2015



Fuente: Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## Gráfico No. 31

Portal del Consumidor

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

## b) Seguridad de los consumidores

La Autoridad tiene entre sus funciones asignadas la coordinación de la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado<sup>41</sup>. En este sentido, en 2015, se continuó con tarea de coordinación intersectorial y con las empresas a fin de proteger la salud e integridad de los consumidores frente a los productos riesgosos de consumo<sup>42</sup>.

En 2015 se realizó un total de 75 investigaciones (12 más que en el año 2014) en torno a diversos productos pertenecientes al rubro automotriz (vehículos y motocicletas); productos de informática, de electrónica y de óptica; productos alimenticios; artículos de deporte; asientos para bebé; aparatos domésticos; y papel y productos de papel<sup>43</sup>.

Como consecuencia de lo anterior, se confirmó el ingreso al país de productos analizados en 33 de las investigaciones realizadas, decantándose en la publicación de alertas y activación del procedimiento de retiro de los productos peligrosos del mercado, beneficiándose potencialmente a 49,280 consumidores. Con lo anterior, en el período acumulado 2012-2015 la acción oportuna realizada a través de la emisión de alertas de consumo favoreció potencialmente a 258,513 consumidores.

Ver Gráfico No. 32

### Tabla No. 6

Número de unidades involucradas según principales rubros, periodo 2012 - 2015

Año	Papel y productos de papel	Automotriz	Artículos de deporte	Artículos para bebés	Productos de informática, electrónica y óptica	Resto	Total
2012	0	356	0	0	79	270	705
2013	0	22,480	0	0	2,170	0	24,650
2014	0	45,516	0	273	875	137,214	183,878
2015	25,964	21,974	1,000	198	144	0	49,280

Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

41 Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo No. 136.

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

43 Un mayor detalle puede apreciarse en el Anexo No. 5.

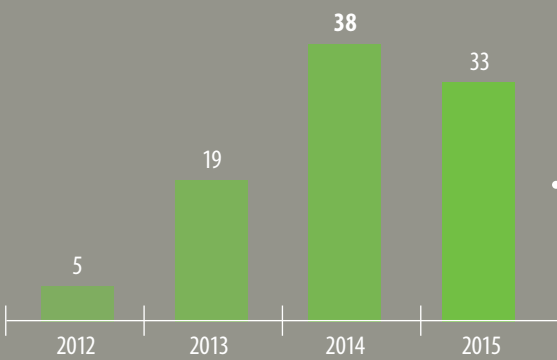
Sobre el total de las alertas publicadas entre el 2012 y 2015, 49.5% fueron informadas por iniciativa de los proveedores de los productos con alto potencial de riesgo para los consumidores, mientras que 50.5% fueron iniciadas a pedido de la DPC. En el 2015, 45.5% de las alertas publicadas fueron por iniciativa de los proveedores, y 54.5% a pedido de la DPC.

Ver Gráfico No. 33

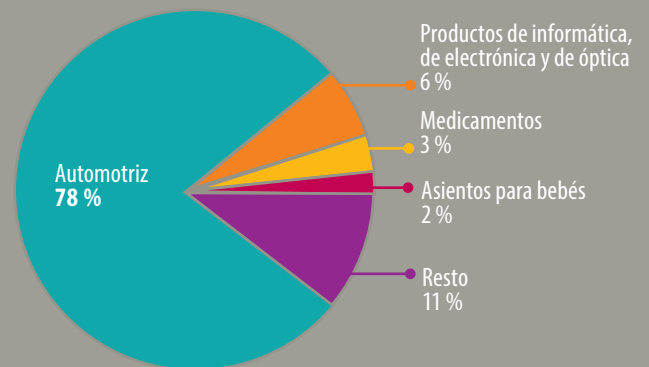
## Gráfico No. 32

Alertas de consumo publicadas, periodo 2012 – 2015

## Número de alertas publicadas



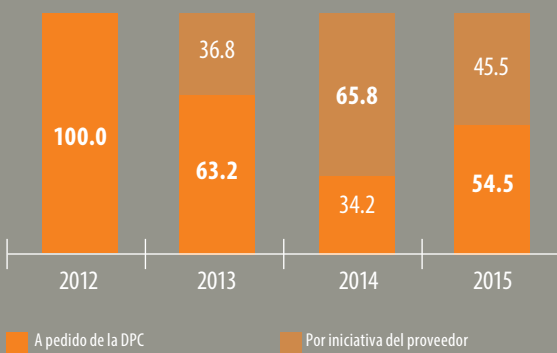
## Acumulado según rubros (%)



Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

## Gráfico No. 33

Número de alertas de consumo publicadas según tipo de informe, periodo 2012 – 2015 (En porcentaje)



## Número de alertas según tipo de informe

Tipo de informe	2012	2013	2014	2015
A pedido de la DPC	5	12	13	18
Por iniciativa del proveedor	0	7	25	15

Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

La coordinación intersectorial y con entidades internacionales permitió el desarrollo de campañas como es el caso de: #LavaRopaSeguro, que constituyó la segunda campaña internacional de concientización<sup>44</sup>, en este caso sobre el uso seguro de cápsulas de detergente líquido y se realizó entre el 16 y 23 de marzo de 2015. Los países participantes fueron 25: Australia, Bosnia y Herzegovina, Canadá, Chile, Chipre, República Checa, Estonia, Finlandia, Francia, Hungría, Islandia, Irlanda, Japón, República de Corea, Letonia, Luxemburgo, Malta, México, Perú, Portugal, Singapur, España, Estados Unidos de América, Reino Unido, Italia.

Gráfico N° 34:  
Campaña #LavaRopaSeguro



Fuente: Página web <https://www.consumidor.gob.pe>

44

La primera campaña fue denominada a "Semana de concientización internacional sobre la seguridad de las pilas botón" y se realizó entre el 16 y 20 de junio de 2014. Buscó aumentar la conciencia a nivel mundial sobre los riesgos y los peligros que representan las "pilas botón". Participaron Australia, Austria, Brasil, Canadá, Chile, Chipre, Colombia, Dinamarca, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Japón, Corea, Letonia, México, Malta, Nueva Zelanda, Perú, Portugal, Rusia, España, Estados Unidos, Comisión Europea y la OEA.

45

El Proyecto de Reglamento fue: i) presentado al Consejo Nacional de Protección del Consumidor en su sesión del 27 de marzo de 2014, ii) aprobado por el Consejo Directivo del Indecopi el 27 de mayo de 2014; y iii) remitido por la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), el 26 de junio de 2014, a partir del cual se han venido realizando las coordinaciones y absolución de consultas respectivas.

46

El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la creación del Sistema de Arbitraje con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores. Artículo No. 137.

Cabe recordar que, a abril de 2016, está pendiente la aprobación y publicación por parte de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) del "Proyecto de Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de alertas y advertencias de los riesgos no previstos en productos y servicios colocados en el mercado que afectan la salud y/o seguridad de los consumidores"<sup>45</sup>.

Al respecto, el reglamento en mención, permitiría: i) regular el procedimiento que los proveedores deben seguir para eliminar o reducir los riesgos no previstos de los productos o servicios colocados en el mercado que afectan la salud y/o seguridad de los consumidores; y, ii) establecer los alcances de la actuación del Indecopi.

### c) Mecanismos de prevención y solución de conflictos

En 2015 se continuó en la tarea de implementar los mecanismos de solución de conflictos, como es el caso del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>46</sup>. Destacó entre las principales acciones realizadas las relacionadas al marco normativo necesario para el funcionamiento, como se aprecia a continuación:



## Tabla No. 7

Documentos aprobados por el Indecopi en materia de arbitraje de consumo

Directiva/Resolución	Objetivo
<p><b>No. 005-2014/DIR-COD-Indecopi</b> "Directiva que aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo", aprobada por Resolución N° 024-2015-Indecopi/COD.</p>	<p>Regular el procedimiento para la nominación de los árbitros que formarán parte de los órganos arbitrales del SISAC, adscritos a las Juntas Arbitrales de Consumo.</p>
<p><b>No. 006-2014/DIR-COD-Indecopi</b> "Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo", aprobado por Resolución N° 025-2015-Indecopi/COD.</p>	<p>Regular el procedimiento de adhesión al SISAC por parte de proveedores y organizaciones empresariales interesadas en resolver las controversias surgidas con los consumidores a través del procedimiento arbitral de consumo, y a su vez crear el Registro de Proveedores Adheridos al SISAC.</p>
<p><b>No. 198-2015-Indecopi/COD</b> "Directiva que establece las reglas sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo".</p>	<p>Regular la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que sean constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en los gobiernos regionales o locales con los que coordine, o en cualquiera de sus sedes u oficinas a nivel nacional, ello en el marco del SISAC.</p>
<p><b>No. 100-2015-Indecopi/COD</b> Resolución con la cual se crea la oficina de carácter temporal denominada "Junta Arbitral de Consumo Piloto", adscrita a la Sede Central del Indecopi.</p>	<p>Crear las condiciones necesarias para la implementación del SISAC, así como facilitar que la estructura de la Junta Arbitral pueda ser replicada fácilmente por los niveles de gobierno que decidan posteriormente acogerse al sistema.</p>

**Fuente:** Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita al Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

De forma complementaria a lo anterior es de destacar las acciones destinadas para:

- **La operatividad, entre las que se puede mencionar:**
  - i) Resolución N° 221-2015-Indecopi/COD, con la cual se designó al Presidente y Secretario Técnico de la Junta de Arbitraje de Consumo Piloto adscrito al Indecopi.



## ARBITRAJE DE CONSUMO

- ii) La elaboración del signo distintivo “Arbitraje de Consumo” y logotipo, el cual permitirá a los proveedores publicitar su adhesión al Arbitraje de Consumo y a los consumidores reconocer a las empresas que se han acogido a dicho sistema.
- iii) Asimismo, se elaboró un reglamento de uso de dicho signo distintivo con la finalidad de otorgar licencias de uso a los proveedores que así lo requieran y se encuentren adheridos al SISAC.

- **La difusión, partiendo de lo establecido en el Plan Estratégico de Difusión:**

Al respecto, en 2015, se realizó reuniones con proveedores (En Lima y 06 regiones al interior del país<sup>47</sup>), difusión a través de diversos medios; y realización de eventos académicos<sup>48</sup>.

- **La capacitación:**

- i) A través de la realización de 02 cursos de “Formación en Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo” dirigido al profesionales de diversas carreras universitarias y asociaciones de consumidores, los cuales tuvieron una duración de sesenta y cuatro (64) horas lectivas. Se otorgaron sesenta (60) becas integrales en total para las cuales postularon alrededor de 789 profesionales de diversas carreras universitarias y participaron 31 representantes de las asociaciones.
- ii) Se capacitó a doscientos diecinueve (219) participantes en temas de arbitraje de consumo.

- **La promoción de buenas prácticas:**

- i) En marzo de 2015 se realizó la ceremonia de premiación de la segunda edición del Concurso “Primero, Los Clientes”.
- ii) Se recibieron 30 postulaciones de veintitrés (23) empresas y una (1) organización gremial en las tres categorías de participación: Atención de Reclamos, Mecanismos de Información y Ejecución de Garantías.
- iii) De un total de diecisiete (17) finalistas, los ganadores según categorías fueron: Electronorte S.A. (Categoría Atención de Reclamos), Consorcio Lima Actividades Comerciales (Categoría Mecanismos de Información) e Incalpaca Textiles Peruanos de Exportación .SA. – Kuna (Ejecución de Garantías).

47

Se realizó reuniones con gremios empresariales, universidades y gobiernos locales y regionales, en Tarapoto (Julio de 2015), Puno (Agosto de 2015), Cusco (Setiembre de 2015), Trujillo (Setiembre de 2015), Ayacucho (Octubre de 2015) y Chiclayo (Diciembre de 2015).

48

En diciembre de 2015 se realizó el “I Simposio sobre Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo” en la ciudad de Lambayeque.

## d) Fortalecimiento del Sistema

En el año 2015, de forma complementaria a la generación del marco normativo necesario para el funcionamiento del Arbitraje de Consumo, el Indecopi emitió 26 informes con relación a las diversas propuestas normativas referidas a materias vinculadas a la protección del consumidor, remitidas al Congreso de la República del Perú, aportando con la opinión técnica al debate del Poder Legislativo, según el siguiente detalle:

## Tabla No. 8

Proyectos normativos remitidos por el Congreso de la República al Indecopi para la emisión de la opinión respectiva

No.	Proyectos de ley comentados
1	Proyecto de Ley N° 4009/2014-CR, que modifica la Ley N° 29461 "Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular".
2	Proyecto de Ley N° 4016/2014-CR, "Ley que establece la gratuidad del estacionamiento vehicular como servicio complementario o accesorio".
3	Proyecto de Ley N° 4075/2014-CR, "Ley que prioriza el interés de los consumidores en los procedimientos sancionadores".
4	Proyecto de Ley N° 3975/2014-CR, "Ley que establece la constitución del país en única zona primaria para la eliminación de la larga distancia nacional".
5	Proyecto de Ley N° 3895/2014-CR, que modifica el Artículo N° 37 de la Ley N° 29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor".
6	Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, que modifica el Artículo N° 66 de la Ley N° 29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor".
7	Proyecto de Ley N° 4040/2014-CR, que modifica la Ley N° 29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor".
8	Proyecto de Ley N° 4067/2014-CR, "Ley que establece la obligatoriedad de consignar el nivel de PH en las etiquetas de agua embotellada para consumo humano".
9	Proyecto de Ley N° 3969/2014-CR, "Ley que establece la independencia de los tramos y el sinceramiento del costo de los boletos de viaje".
10	Proyecto de Ley N° 4155/2014-CR, que modifica el Artículo N° 4 de la Ley N° 29461 "Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular".
11	Proyecto de Ley N° 4243/2014-CR, "Ley que promueve la competitividad y fomenta el cuidado de la salud en el transporte de productos alimenticios perecibles".
12	Proyecto de Ley N° 4170/2014-CR, "Ley para facilitar información a los compradores de inmuebles".
13	Proyecto de Ley N° 4240/2014-CR, "Ley que promueve la difusión de los derechos de los consumidores inmobiliarios".
14	Proyecto de Ley N° 4334, "Ley del conductor de transporte terrestre a nivel interprovincial de pasajeros y de carga pesada".
15	Proyecto de Ley N° 4297/2014-CR, que propone la Ley que modifica el Artículo N° 66.7 de la Ley N° 29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor" y amplía las garantías de protección a usuarios de servicios públicos regulados por el Código.
16	Proyecto de Ley N° 4363/2014-CR, "Ley del uso particular de estacionamientos vehiculares como servicio complementario o accesorio".

**No. Proyectos de ley comentados**

17	Proyecto de Ley N° 4384/2014-CR, "Ley de promoción del libre acceso a internet inalámbrico WIFI libre".
18	Proyecto de Ley N° 4338/2014-CR, "Ley que dispone el cobro prorrateado del servicio de estacionamiento".
19	Proyecto de Ley N° 4247/2014-CR, "Ley que regula el uso de pinturas con plomo en instalaciones de cuidado y entretenimiento de menores, establecimientos educativos y de salud".
20	Proyecto de Ley N° 4343/2014-CR, "Ley que modifica diversos artículos de la Ley N° 30021 "Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes"". "
21	Proyecto de Ley N° 4222/2014-CR, "Ley que complementa la protección del consumidor en las centrales privadas de información de riesgos".
22	Proyecto de Ley N° 4475/2014-CR, "Ley que promueve la comercialización preferente de medicamentos por su nombre genérico en farmacias y boticas públicas y privadas del Perú".
23	Proyecto de Ley N° 4393/2014-CR, "Ley que deroga la cuarta disposición complementaria del Decreto Legislativo N° 1161, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".
24	Proyecto de Ley N° 4494/2014-CR "Ley que modifica el Artículo N° 32 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor".
25	Proyecto de Ley N° 4808/2015-CR, que modifica la Ley N° 30021 "Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes".

**No. Decretos supremos comentados**

1	Proyecto de Decreto Supremo que establece medidas relativa al etiquetado de equipos receptores de radiodifusión por televisión para el mejor cumplimiento de la política de promoción de radiodifusión digital.
---	---

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

Asimismo, el fortalecimiento del Sistema se dio a través del Consejo:

**Consejo Nacional de Protección del Consumidor**

Como se mencionó anteriormente el Código creó como órgano de coordinación del Sistema al Consejo, el cual es presidido por el Indecopi quien a su vez funge también como Secretaría Técnica a través de la DPC. En el 2015, el Consejo realizó doce (12) sesiones<sup>49</sup> de las cuales una de ellas fue descentralizada (realizada en Chiclayo). La sesión descentralizada se realizó en audiencia pública, la cual tuvo como finalidad que los miembros del Consejo conozcan la situación actual

49

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

de los consumidores de la región. Contó con un total de 55 asistentes, entre representantes de las principales entidades y proveedores de la región, quienes atendieron las exposiciones de los jefes regionales y representantes del Indecopi, SUSALUD, SUNASS, OSIPTEL, OSITRAN y la SBS.

En el seno del Consejo se evaluaron diversos documentos de gestión, normativa y tópicos como es el caso de:

- El Plan Nacional de Protección del Consumidor 2015-2018.
- La Política Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores.
- El Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente al año 2014.
- El Proyecto de Directiva complementaria al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) que establece las competencias de las Juntas Arbitrales de Consumo que puedan ser constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

En el marco de la formulación de recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo, se solicitó a:

- El Ministerio de Educación el informe sobre los resultados de la aplicación de las normas sobre la admisión, inscripción, ingreso y/o matrícula en la educación inicial y el primer grado de primaria (en particular, procedimiento y plazos de incorporación de nuevos alumnos de centros educativos privados). El tema se expuso presentando los criterios establecidos para el ingreso de los niños a los centros educativos.
- El Ministerio de Salud información sobre el estado del proyecto de Reglamento de Ley 30021, "Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes" y el plazo para su aprobación. En atención a lo solicitado, la Dirección General de Promoción de la Salud expuso los alcances del "Reglamento que establece los parámetros técnicos sobre los alimentos y bebidas no alcohólicas procesados referentes al contenido de azúcar, sodio y grasas saturadas" (Decreto Supremo N° 007-2015-SA).

Además, bajo el fiel compromiso de promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, el Indecopi informó sobre la implementación de la herramienta informática "Buscador de jurisprudencia y legislación en protección al consumidor" y el lanzamiento del portal del consumidor ([www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe)).

Con relación a los mecanismos de solución de conflictos, en el Consejo:

- El Ministerio de Salud informó sobre el Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Transferencia de Funciones.
- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP informó sobre la Estrategia nacional de inclusión financiera – ENIF en protección al consumidor.

- Se puso en conocimiento la: i) elaboración del signo distintivo “arbitraje de consumo” y logotipo como distintivo oficial del SISAC, ii) la designación del Presidente y Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo Piloto, iii) la Directiva que establece las reglas sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyan en el marco del SISAC y; iv) la realización en Chiclayo del I Simposio sobre Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo.

Asimismo, dentro de la función de canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores, en atención al pedido realizado por los representantes de los Gremios Empresariales, se informó al Ministerio de la Producción (Produce) sobre la problemática que generaría la comercialización de cables eléctricos de materiales distintos al cobre en el mercado nacional, lo que podría poner en riesgo la salud y seguridad de los consumidores.

De otro lado, a través del Indecopi, se participó en la Campaña #LavaRopaSeguro (acerca de los riesgos del uso inadecuado de las cápsulas de detergente) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) e inició la implementación de dos sistemas: Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos, y Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) de productos riesgosos para el consumidor – OEA/OPS.

Finalmente, en cuanto a la promoción y apoyo a la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, se realizó la elección de los representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el Consejo para el periodo 2015-2017<sup>50</sup>.

50

El Indecopi llevó a cabo el proceso de elecciones para nuevos miembros del CNPC el 20 de noviembre de 2015, presentándose ocho (08) candidatos y contándose con la participación de veintitrés (23) representantes de asociaciones de consumidores como votantes. Los representantes elegidos para el periodo 2015 – 2017 fueron: Sr. Uben Atoche Kong (Titular), Sr. Jorge Luis Carranza Caballero (Titular), Sr. Favio Arturo Arciniiega Luces (Titular), Sr. Abdón Augusto Delgado La Cotera (Alternó) y Sra. Margaret Patricia Morón Felipa (Alternó).



7







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

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

La consolidación de una efectiva defensa del consumidor como política del Estado supone la plena participación de los agentes involucrados directamente y los que trabajan en el marco de su protección: el Estado, los proveedores y los consumidores.

Cabe destacar que el análisis que se presenta a continuación parte, principalmente, de la revisión de la información remitida por las propias entidades en respuesta a la solicitud realizada por el Indecopi<sup>51</sup>.

### 7.1 Estado

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

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

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

#### 7.1.1 El Poder Legislativo

El Congreso de la República es el órgano del Estado encargado de realizar, entre otras, la función legislativa, la cual comprende la aprobación de reformas de la Constitución, de leyes y resoluciones legislativas. Asimismo, se organiza en cinco (05) órganos: i) El Pleno; ii) El Consejo Directivo; iii) La Presidencia; iv) La Mesa Directiva; y v) Las Comisiones, las mismas que pueden ser ordinarias, de investigación y especiales.

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

51

A través de la remisión de los formatos de información, mediante Carta Múltiple No. 009-2016/DPC-INDECOPI

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

### 7.1.1.1 Labor de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco)

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (en adelante, la Codeco) está encargada del estudio y dictamen de la agenda del Congreso en materia de protección del consumidor con prioridad en la función legislativa y de fiscalización<sup>52</sup>. La labor de la Codeco se concentra, sobre la base de su Plan Anual 2014-2015 y 2015-2016<sup>53</sup>, en los siguientes aspectos:

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

#### Normativa

En el año 2015, la Codeco reportó un total de diez (10) proyectos de Ley evaluados (frente a los 28 reportados el año previo). Cuatro (04) proyectos estuvieron en estudio, tres (03) para acumularse a un dictamen previamente aprobado, dos (02) terminaron para acumularse en otros proyectos de Ley y uno (01) fue archivado.

Según cantidad de proyectos de Ley, los reportados por la Codeco estuvieron relacionados principalmente a la temática de alimentos (03 propuestas en torno

52  
Reglamento del Congreso de la República. Artículo No. 35.

53  
Congreso de la República del Perú. Codeco. Plan de Trabajo periodo anual de sesiones 2014-2015 y 2015-2016.

al transporte, promoción de alimentación saludable y etiquetado), información y publicidad (03 propuestas, en torno a lenguas originarias, centrales de riesgo y bienes muebles e inmuebles), servicio de estacionamiento (02 propuestas), comercialización de medicamentos (01 propuesta) y sobre derechos de autor (01 propuesta).

**Tabla No. 9**

Proyectos de Ley evaluados en la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco), 2015

No.	Nombre del Proyecto	Número	Estado	Principal objetivo del proyecto
1.	"Ley que promueve la competitividad y fomenta la salud en el transporte de productos alimenticios perecibles".	4243/ 2014-CR	En estudio	Los productos alimenticios perecibles deben contar con envases que cumplan con las normas de inocuidad. Estos productos deben ser trasladados en envases que se encuentren dentro del marco de protección a la salud cumpliendo la normatividad nacional, sobre todo si se trata de productos de consumo humano directo.
2.	Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 822 "Ley sobre el derecho de autor e incorpora la no confiscatoriedad de tributo y multas desproporcionadas".	4308/ 2014-CR	Para acumularse al dictamen ya aprobado	La norma busca que la sanción ante infracciones por derechos de autor sea impuesta usando el criterio de proporcionalidad de los ingresos del infractor.
3.	"Ley que dispone el cobro prorrateado del servicio de estacionamiento".	4338 /2014-CR	Para acumularse al dictamen ya aprobado	Realizar el cobro del servicio de manera prorrateada al minuto cuando se trate de fracciones de una hora.
4.	Ley que modifica la Ley N° 30021 "Ley de promoción de la alimentación saludable, para niños, niñas y adolescentes".	4043 /2014-CR	Propuesta Archivo	Se plantean diversas modificaciones a la Ley N° 30021 como: i) crear un Observatorio de Nutrición y Estudio del Sobrepeso y Obesidad a cargo del Ministerio de Salud (MINSA); ii) promover los kioscos y comedores escolares saludables; iii) que la publicidad tenga mensajes claros y resalte los beneficios de una alimentación saludable; iv) que la información nutricional de los productos cuenten con la información relevante y sea de fácil comprensión para el consumidor.
5.	"Ley del uso particular de estacionamiento vehicular como servicio complementario o accesorio".	4363 /2014-CR	Para acumularse al dictamen ya aprobado	Establece que los vehículos particulares que parqueen en los estacionamientos de centros comerciales, establecimientos de salud, escuelas y otros servicios públicos en general, no pagarán por los primeros 189 minutos de uso.

No.	Nombre del Proyecto	Número	Estado	Principal objetivo del proyecto
6.	"Ley que promueve la comercialización preferente de medicamentos por su nombre genérico en farmacias y boticas públicas y privadas del Perú".	4475 /2014-CR	Para acumularse en los PL N° 3425 y N° 3443	Promover la comercialización preferente de medicamentos por su nombre genérico, mediante su exhibición, difusión, publicación de medicamentos y precios en lugares visibles y de fácil acceso.
7.	Ley que modifica el Artículo N° 32 de la Ley N° 29751 "Código de Protección y Defensa del Consumidor", con el fin de incluir el etiquetado de los alimentos y productos alimenticios determinadas condiciones y características.	4494 /2014-CR	Para acumularse en el PL N° 2988 y otros	Modificar el Artículo N° 32 de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor para que las etiquetas de los productos alimenticios envasados contengan la siguiente información: contenido de grasas saturadas, sodio, azúcar, grasas trans, potencial de hidrógeno (PH) y; contenido de transgénicos. En el caso de agua embotellada se deberá consignar su procedencia y contenido químico. El contenido deberá ser reseñado tanto en porcentaje con relación al volumen del producto contenido en el empaque en que se presenta, como en gramos, kilogramos o unidad de medida en que se presente el producto.
8.	"Ley que prohíbe presentar publicidad engañosa respecto a las características o propiedades y otros sobre bienes muebles, inmuebles o servicios".	4624 /2014-CR	En estudio	Se prohíbe realizar cualquier clase de exposición y/o presentación de publicidad o propaganda que utilizando datos inexactos y ocultando información, pueda inducir a error, engaño o confusión respecto a las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios. Para tal efecto, la imagen publicitaria que haya sido retocada o modificada digitalmente debe exhibir con tipografía y en lugar destacado y legible la siguiente leyenda: "imagen modificada digitalmente".
9.	"Ley que complementa la protección al consumidor en las centrales privadas de información de riesgos".	4222 /2014-CR	En estudio	Establece que la información respecto al incumplimiento de las obligaciones publicadas por las Centrales de Información de Riesgos (CEPIRS) debe ser previamente informada al titular de la información, otorgándole un plazo no menor de cinco días útiles para que puede regularizar dicho incumplimiento.
10.	"Ley que establece la obligación del uso de lenguas originarias en la información al consumidor sobre las características y restricciones de los productos".	5130 /2014-CR	En estudio	Pretende modificar diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, para que la información de los productos o servicios ofrecidos por los proveedores sea proporcionada en la lengua propia de cada pueblo originario, según corresponda.

Fuente: CODECO. OFICIO N° 532.729-2015-2016-CODECO-CR y página web del Congreso de la República del Perú (<http://www.congreso.gob.pe/proyectosdeley/>). Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Actividades de capacitación, orientación e información

Para la presente edición, la Codeco, no remitió información relacionada con actividades de capacitación, orientación e información realizada.

Cabe destacar que existe un Módulo de Atención al Consumidor del Indecopi ubicado en el Congreso de la República, en el marco del convenio existente, en el que se atienden consultas, reclamos y se realizan actividades de orientación y difusión de derechos. En el año 2015, se reportó un total de 565 reclamos, cifra ligeramente inferior a la registrada en 2014 (572), siendo los principales motivos de reclamos: los servicios bancarios y financieros, servicios de telecomunicaciones, electrodomésticos y transporte de pasajeros, entre otros.

### Acciones dirigidas a los sectores vulnerables

El Código asocia el concepto de consumidores vulnerables a aquellos consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo que están más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

Para la presente edición, la Codeco, no remitió información relacionada con actividades realizadas con este segmento.

### 7.1.2 Organismos Autónomos

Actualmente existen un total de 55 organismos autónomos, entre los que destacan la Defensoría del Pueblo (en adelante, DP), la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), entre otros, en los que están consideradas un total de 39 universidades distribuidas a nivel nacional.

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

#### 7.1.2.1 Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo (DP) es un organismo constitucional autónomo, creado por la Constitución Política del Perú de 1993 para defender los derechos fundamentales de los ciudadanos y la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, y velar por la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional. Asimismo, tiene iniciativa legislativa, proponiendo leyes que faciliten el mejor cumplimiento de sus funciones<sup>54</sup>.

La DP atiende consultas de los ciudadanos, recibe quejas y realiza actividades de difusión. Cuenta con 38 Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención distribuidos a nivel nacional. Asimismo, cuenta con la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas (AMASPPI), como órgano de línea<sup>55</sup>.

54  
Constitución Política del Perú de 1993. Capítulo XI.

55  
La Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígena, se encarga de proteger los derechos de los ciudadanos a acceder a servicios públicos de calidad con tarifas justas, mediante la supervisión de la prestación de los servicios públicos de agua y alcantarillado, electricidad, telefonía y transporte público, así como los derechos de los ciudadanos a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida, mediante la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal.  
En <http://www.defensoria.gob.pe/adjuntias.php>.

### 7.1.2.1.1 Labor de la Defensoría del Pueblo

#### Normativa y/o iniciativas legislativas

En 2015 la DP presentó diez (10) propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios, dirigidas principalmente a instituciones públicas. Entre las principales recomendaciones, según temática sectorial, cuatro (04) estuvieron relacionadas con el servicio de telecomunicaciones y tres (03) vinculadas a la supervisión puntual en el sector de energía. A continuación se presenta un mayor detalle de las propuestas realizadas.

**Tabla No. 10**

Propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios realizadas por la Defensoría del Pueblo, 2015

No.	Documento	Sector referencial	Entidad	Propósito
1.	Oficio N° 0024-2015-DP/AMASPP	Energía	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas (OSINERGMIN)	Recomendar la supervisión a la empresa Luz del Sur S.A.A. para que cumpla con el pago de compensaciones correspondientes a los usuarios de los distritos de Lima afectados por los cortes del servicio no programados.
2.	Oficio N° 0041-2015-DP/AMASPP	Telecomunicaciones	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)	Emisión de comentarios al proyecto de norma que aprueba el reglamento de la Ley N° 29022, Ley para el Fortalecimiento de la Expansión en Infraestructura de Telecomunicaciones.
3.	Oficio N° 0064-2015-DP/AMASPP	Transporte	Municipalidad Metropolitana de Lima	Se recomendó la supervisión y sanción a las empresas que prestan el servicio público de transporte de pasajeros que empleen conductores que carezcan de licencias de conducir o que hayan acumulado infracciones muy graves.
4.	Oficio N° 0085-2015-DP/AMASPP	Saneamiento	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal S.A.)	Establecer responsabilidades con relación a la restricción del servicio de agua en distritos de Lima Sur, debido a la ejecución del intercambio vial en la Av. Benavides a cargo de la empresa concesionaria Rutas de Lima S.A.C.
5.	Oficio N° 0136-2015-DP/AMASPP	Energía	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas (OSINERGMIN)	Supervisión del abastecimiento de electricidad en el Distrito de Huallanca (Áncash) y regulación de la supervisión de entidades a cargo del suministro de energía, distintas a los concesionarios de distribución eléctrica.
6.	Oficio N° 0139-2015-DP/AMASPP	Telecomunicaciones	Gilat to Home Perú S.A.	Cumplimiento del horario de atención del teléfono de uso público instalado en la Comunidad Nativa de Huapapa – Yahuas - Loreto.
7.	Oficio N° 0271-2015-DP/AMASPP	Agricultura	Autoridad Nacional del Agua (ANA)	Regulación de la supervisión y fiscalización de la descarga de aguas residuales domésticas en infraestructura hidráulica de riego y en sistemas de drenaje pluvial.

No. Documento	Sector referencial	Entidad	Propósito
8. Oficio N° 0289-2015-DP/AMASPP	Telecomunicaciones	Telefónica del Perú	Apertura de una oficina comercial o habilitación de punto de venta de Telefónica del Perú S.A.A. en el distrito de San Vicente de Cañete, capital de la provincia de Cañete, que permita a los usuarios presentar sus reclamos y/o solicitudes derivadas de la prestación del servicio de telecomunicaciones.
9. Oficio N° 0307-2015-DP/AMASPP	Energía	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas (OSINERGMIN)	Supervisión del desabastecimiento de gas licuado de petróleo (GLP) en las ciudades de Chimbote y Nuevo Chimbote.
10. Oficio N° 0354-2015-DP/AMASPP	Telecomunicaciones	Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)	Supervisión de la inoperatividad del servicio de internet y telefonía móvil en la Localidad de Tamshiyacu, distrito de Fernando Flores, Provincia de Maynas, departamento de Loreto.

**Fuente:** Formatos de Información remitidos por la Defensoría del Pueblo, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi

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

## Informes Defensoriales y de Adjuntía

Durante 2015, la DP presentó los siguientes informes defensoriales<sup>56</sup> e informes de adjuntía<sup>57</sup>:

### Tabla No. 11

#### Informes Defensoriales y de Adjuntía

Tipo de publicación	No. y denominación	Detalle
Informe Defensorial	Informe Defensorial N° 170: "El derecho humano al agua y saneamiento. El control del gasto público en la ejecución de infraestructura de acceso".	Aprobado por Resolución N° 006-2015-DP del 07 de mayo de 2015.
Informe de Adjuntía	Informe de Adjuntía N° 003-2015-DP/AMASPP.SP: "Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en los distritos de Lima y Callao".	Presentado en agosto de 2015.
Informe de Adjuntía	Informe de Adjuntía N° 002-2015-DP/AMASPP.SP: "Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de norma que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29022 Ley para el fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, modificada por Ley N° 30228".	Remitido al Ministerio de Transportes y Comunicaciones en febrero de 2015.

56

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

57

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

**Fuente:** Formatos de Información remitidos por la Defensoría del Pueblo, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi

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



## Atención a usuarios y consumidores

La DP, al 2015, reportó 28 oficinas defensoriales y 10 módulos de atención en todo el país (de las cuales 5 defensorías se ubican en Lima y Callao), donde se atienden consultas sobre problemas relacionados a la administración pública y empresas que prestan servicios públicos. La DP cuenta con una línea gratuita a nivel nacional (0800-15170). En el año 2015, la DP atendió 64,626 consultas, referidas principalmente a procedimientos de reclamos, instancias competentes para atención de solicitudes, etc.

Cabe destacar que en sus sedes realizan actividades de educación a través de talleres itinerantes con el objetivo de difundir derechos y a la vez recibir las quejas<sup>58</sup> y consultas de los ciudadanos.

Asimismo, con la finalidad de mejorar la atención en sus instalaciones, la DP realizó la adecuación arquitectónica de la mayoría de sus oficinas con la finalidad de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad. En aquellas en las que no se ha podido efectuar esta adecuación, la atención se brinda en el primer piso. Asimismo, la DP implementó la atención a través del lenguaje de señas en la sede central en Lima, el cual se brindó los días jueves de 2:30 p.m. a 4:30 p.m.

## Atención de quejas

Durante 2015 la DP atendió 29,736 quejas a nivel nacional (4.7% menos que en 2014), de ellas 10,541 pertenecieron a Lima y Callao. Según las principales entidades sobre las cuales se reportó las quejas y los motivos destacan:

### Tabla No. 12

#### Atención de quejas, 2015

#### Principales entidades sobre las cuales se presentaron quejas

- Municipalidades provinciales.
- Direcciones Regionales de Educación.
- Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- Direcciones Regionales de Salud.
- Seguro Social de Salud (Essalud).
- Policía Nacional del Perú.
- Poder Judicial (PJ).
- Gobiernos Regionales.
- Ministerio de Educación (MINEDU).
- Ministerio Público.

#### Principales motivos de las quejas

- (i) Afectaciones del derecho al debido procedimiento.
- (ii) Afectación del derecho de petición.
- (iii) Afectación de derechos laborales.
- (iv) Acceso a la justicia.
- (v) Afectación del derecho a la salud.
- (vi) Afectación del derecho a la educación.
- (vii) Afectación a los usuarios de los servicios públicos.
- (viii) Afectaciones del derecho a la seguridad social.
- (ix) Afectaciones del derecho de acceso a la información pública.
- (x) Afectación de los derechos ambientales.

**Fuente:** Formatos de Información remitidos por la Defensoría del Pueblo, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi  
**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

58

La queja es un medio a través del cual el consumidor pone en conocimiento de la autoridad la existencia de un defecto en el procedimiento administrativo a fin de subsanar los errores y reencauzar el procedimiento.

### Actividades de capacitación, orientación y difusión

Las actividades de capacitación estuvieron enfocadas en temas relacionados a la educación, seguridad ciudadana, justicia, salud, ética pública, corrupción y discriminación. Para ello, se realizaron 149 talleres, siendo beneficiadas 8,045 personas.

Las actividades de promoción de derechos comprendieron la realización de charlas, talleres, ferias, carpas itinerantes y presentaciones públicas. Se abordaron principalmente temáticas relacionadas a la ética pública, corrupción, seguridad ciudadana, educación, salud, discriminación, derechos humanos, conflictos, servicios públicos, entre otros. Para ello se realizaron 459 acciones de difusión en 2015, siendo beneficiadas 38,100 personas.

**Tabla No. 13**

Labor de la Defensoría del Pueblo 2014-2015

	2014	2015
Consultas	68,786	64,626
Actividades de orientación (No. de beneficiarios)	10,425	38,100
Actividades de capacitación (No. de beneficiarios)	-	8,045
Quejas	31,189	29,736
No. de recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios	17	10
Informes defensoriales y de adjuntía	3	3

**Fuente:** Defensoría del Pueblo. OFICIO N° 109-2016-DP/AMASPP y respuesta a la carta múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### 7.1.3 Gobiernos regionales

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

**Tabla No. 14**

Funciones generales de los gobiernos regionales

No. Funciones	Detalle
1. Función normativa y reguladora	Elaborando y aprobando normas de alcance regional y regulando los servicios de su competencia.
2. Función de planeamiento	Diseñando políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y la Ley de Gobiernos Regionales.

No.	Funciones	Detalle
3.	Función administrativa y ejecutora	Organizando, dirigiendo y ejecutando los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas, necesarios para la gestión regional, con arreglo a los sistemas administrativos nacionales.
4.	Función de promoción de las inversiones	Incentivando y apoyando las actividades de sector privado nacional y extranjero, orientada a impulsar el desarrollo de los recursos regionales y creando los instrumentos necesarios para tal fin.
5.	Función de supervisión, evaluación y control	Fiscalizando la gestión administrativa regional, el cumplimiento de las normas, los planes regionales y la calidad de los servicios, fomentando la participación de la sociedad civil.

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

El Capítulo II de la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales establece las funciones específicas de los Gobiernos Regionales. Se destacan los temas vinculados a la supervisión y fiscalización en temas de protección al consumidor las funciones específicas en: salud, educación, agricultura, pesca, transporte, turismo, y población vulnerable.

## Tabla No. 15

### Funciones específicas de los gobiernos regionales

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

**Fuente:** Ley No. 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Art. No. 49, 47, 51, 52, 56, 60 y 63. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Forman parte del Sistema con representación de un miembro en el Consejo, conforme lo establece el Artículo N° 133 del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>59</sup>.

Asimismo, según el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC), deberá coordinar con los Gobiernos Regionales la constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo<sup>60</sup>.

### 7.1.3.1 Labor de los gobiernos regionales

Para la presente edición del informe anual se solicitó información a los 25 gobiernos regionales existentes en el Perú (a través del formato de información respectivo), en lo concerniente al desempeño de sus funciones ligadas directa o indirectamente a la protección del consumidor y usuarios.

No obstante, sólo se obtuvo respuesta de 10 de ellos como es el caso de los gobiernos regionales de Ancash, Arequipa, Ayacucho, Huánuco, Ica, La Libertad, Lambayeque, Lima, Piura y Tacna.

En algunos casos no se incluyó información o declaraciones de los gobiernos regionales por no haber realizado acciones en materia de protección al consumidor (en los casos de los gobiernos regionales de Ancash, Arequipa, Ayacucho y Lambayeque).

La tasa de respuesta fue de 40.0% (superior al 28% obtenido en el año 2015), cifra relativamente baja considerando que los gobiernos regionales forman parte del Sistema, lo que puede implicar un desconocimiento de dicho rol por parte de las autoridades.

En el caso de los gobiernos regionales de Arequipa y Lambayeque manifestaron que dentro de su Reglamento de Organización y Funciones no cuentan con ninguna entidad encargada a la protección del consumidor<sup>61</sup>. En tanto, el Gobierno Regional de Ayacucho se excusó debido a que no cuenta con la información necesaria para responder a la solicitud de información<sup>62</sup>.

Por lo anterior, el análisis de la labor de los gobiernos regionales que se presenta a continuación se basa principalmente la información contenida en los formatos de información remitidas por estas entidades.

### Servicios que realizan los gobiernos regionales

Al ser consultados sobre los servicios realizados por los gobiernos regionales, se apreció que en todos los casos se atendían consultas de los consumidores. En su mayoría, los gobiernos regionales coordinan con las municipalidades provinciales, las actividades ligadas a la protección al consumidor, y realizan actividades de educación y supervisión. En contraste, sólo el Gobierno Regional de Ica señaló que atendía reclamos.

59

Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo No. 133, establece que los Gobiernos Regionales poseen un representante en Consejo Nacional de Protección del Consumidor; sin embargo dicho representante no ha sido nombrado al cierre del 2015.

60

Decreto Supremo No. 046-2011-PCM.

61

Oficio No. 282-2016-GR.LAMB./S.G.y Oficio N° 025-2016-GRA/OPDI

62

Oficio No. 162-2016-GR-GRA-GG/GRDE

Tabla No. 16

Servicios realizados por los gobiernos regionales<sup>a</sup>

	Áncash	Ica	Lima	Piura	Tacna	Huánuco	Total
Consultas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	6
Coordinación con municipalidades	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	5
Actividades de educación	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	4
Supervisión	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	4
Reclamos	No	Sí	No	No	No	Sí	2

<sup>a</sup>

Los gobiernos regionales de Arequipa, Ayacucho, La Libertad y Lambayeque no ofrecieron información en el formato de información enviado.

**Fuente:** Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Actividades de capacitación, orientación y difusión

Las actividades de capacitación fueron dirigidas a los proveedores en temas relacionados a la formalización de negocios, rotulado correcto de productos industriales, implementación de medidas de salubridad en los establecimientos de venta al público, buenas prácticas en el manejo de alimentos, y el cumplimiento de la normatividad del sector turismo.

Tabla No. 17

Capacitaciones realizadas por los gobiernos regionales

No.	Gobierno Regional	Capacitaciones	Número de beneficiarios
1.	Gobierno Regional de Áncash	Formalización de empresas	300 productores
2.	Gobierno Regional de Huánuco	Derechos de los usuarios sobre los servicios de salud	14 establecimientos de salud
3.	Gobierno Regional de Lima	Buenas prácticas en el consumo de alimentos	No especificó
4.	Gobierno Regional de Piura	Cumplimiento de la normatividad del sector turismo, buenas prácticas agrícolas	220 productores
5.	Gobierno Regional de Tacna	Formalización de empresas	3,000 productores

**Fuente:** Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En relación a las **actividades de orientación a los consumidores**, destacaron las acciones realizadas por el Gobierno Regional de La Libertad que realizó charlas informativas para la orientación sobre las consecuencias del consumo de bebidas alcohólicas. Por su parte, el Gobierno Regional de Ancash realizó dos campañas informativas sobre el consumo de alimentos saludables en los quioscos de los

colegios. En Lima se realizaron campañas de orientación sobre la manipulación de alimentos, atención al cliente y la cultura turística.

Se realizaron además **actividades de orientación a los proveedores**, en la cual el Gobierno Regional de Lima orientó a los proveedores en temas relacionados a la manipulación de alimentos, atención al cliente y cultura turística. Mientras que en Ancash y Piura, los gobiernos regionales enfocaron sus esfuerzos en orientar a los proveedores en temas relacionados a la manipulación de alimentos y la atención al cliente.

### Tabla No. 18

Orientaciones realizadas por los gobiernos regionales

No.	Gobierno Regional	Orientaciones
1.	Gobierno Regional de Ancash	<b>Para consumidores:</b> Campaña (spot radial y televisivo) para el consumo de alimentos saludables dentro de los quioscos de los colegios. <b>(dos campañas)</b> <b>Para proveedores:</b> Manipulación de alimentos. <b>(330 proveedores)</b>
2.	Gobierno Regional de Huánuco	<b>Para consumidores:</b> Derechos de los usuarios de servicios de salud. <b>(60 consumidores)</b>
3.	Gobierno Regional de La Libertad	<b>Para consumidores:</b> Charlas de orientación sobre el consumo de bebidas alcohólicas. <b>(600 consumidores)</b>
4.	Gobierno Regional de Lima	<b>Para consumidores:</b> Manipulación de alimentos, atención al cliente, cultura turística. <b>(300 consumidores)</b> <b>Para proveedores:</b> Manipulación de alimentos, atención al cliente, cultura turística. <b>(380 proveedores)</b>
5.	Gobierno Regional de Piura	<b>Para proveedores:</b> Buenas prácticas agrícolas, buenas prácticas alimenticias, atención al cliente. <b>(285 proveedores)</b>

**Fuente:** Información remitida por los gobiernos regionales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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

- Gobierno Regional de Ica, al reportar la realización de 846 de supervisiones relacionadas a la calidad de servicios y la formalización de comercios, restaurantes y hospedajes.
- Gobierno Regional de Piura que ejecutó 267 acciones de supervisión relacionadas a la formalización y el cumplimiento de las normativas vigentes vinculadas a los restaurantes, hospedajes y agencias de viaje.
- Gobierno Regional de Lima, el cual informó actividades orientadas al cumplimiento la normatividad turística, realizando 120 acciones de fiscalización

En el caso de los gobiernos regionales de Ancash, Arequipa, Ayacucho, La Libertad, Lambayeque y Tacna no se tuvo información relacionada a actividades de supervisión y fiscalización.

### Consumidores vulnerables

Para la presente edición del Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en Perú, los gobiernos regionales no informaron haber realizado acciones realizadas en materia de protección al consumidor o derechos de los usuarios del segmento vulnerable.

#### 7.1.4 Gobiernos Locales

Los gobiernos locales lo constituyen las municipalidades provinciales y distritales, conforme lo establece la Constitución y las Leyes<sup>63</sup>. Al respecto, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (en adelante, INEI), al cierre del año 2015 se registraron 1,842 municipalidades a nivel nacional<sup>64</sup>, siendo Lima, Ancash y Cajamarca los departamentos con el mayor número de entidades (171, 166 y 127 municipalidades, respectivamente).

Conforme lo establece el Código, los gobiernos locales forman parte del Sistema, siendo también integrantes del Consejo<sup>65</sup>.

##### 7.1.4.1 Labor de los gobiernos locales

Para la presente edición se consideró la información remitida por un total de 79 municipalidades (de un total de 244 solicitudes de información remitidas<sup>66</sup>), de las cuales 17 correspondieron a municipalidades distritales de Lima y Callao, y los 62 restantes, a municipalidades provinciales de diversos departamentos del país. Cabe precisar que, en los casos en que se obtuvo respuesta al requerimiento remitido no necesariamente se tuvo la totalidad de la información solicitada.

La tasa de respuesta se incrementó respecto al año previo (32.4% vs. 22.0% del 2014), sin embargo, la tasa es aún baja, debido a que los gobiernos locales no cuentan con la información sistematizada sobre sus acciones relacionadas a la protección de los consumidores. Otros factores que explican la baja participación en la respuesta son: i) las acciones de protección a los consumidores no estaban incluidas en sus documentos de gestión (ej. POA); ii) la continuidad del desconocimiento de los roles en materia de protección del consumidor y del usuario; y, iii) la baja participación de dichas entidades en el Sistema.

Cabe destacar que la tasa de respuesta en el 2015 fue superior en el caso de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana (35.4% versus el 31.6% de las municipalidades provinciales del resto del país).

### Atención a usuarios y/o consumidores

El 54% de los gobiernos locales que remitieron información declararon que cuentan con una oficina especializada dedicada a la atención al usuario y/o consumidor (41% en 2014). Sin embargo, dicha tarea (entendida como la atención

63

Ley No. 27783, Ley de Bases de la Descentralización; Ley No. 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y; Ley No. 28056, Ley Marco de Presupuesto Participativo.

64

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

65

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Artículo No. 133, establece que los Gobiernos Locales poseen un (01) representante ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor. Al respecto; en el año 2011 fue nombrado el primer representante de los Gobiernos Locales por la RM No. 194-2011-PCM. La Asociación de Municipalidades del Perú es la organización encargada de designar al representante de los Gobiernos Locales, DS. No. 031-2011-PCM Artículo No. 4.

66

Cabe destacar que se solicitó información referida a las labores relacionadas a la protección del consumidor y usuario a un total de 196 municipalidades provinciales a nivel nacional (incluyendo la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Provincial del Callao) y 48 municipalidades distritales de Lima Metropolitana y Callao.

al ciudadano) usualmente es realizada por áreas dedicadas también a otras actividades, así se identifican oficinas de Fiscalización y Control, Gerencia de Desarrollo Económico, Promoción del Empleo, Comercialización, Calidad del Servicio, Licencias y Autorizaciones, entre otras.

Al ser consultadas sobre los principales servicios que brindan los gobiernos locales en materia de protección al consumidor, se evidenció una mayor actividad en lo concerniente a la atención de consultas (67.1%), realizar actividades de supervisión (65.3%) y atender reclamos (63.4%). En contraste, menos de la mitad (47.5%) de los gobiernos locales realizaron acciones para difundir el Código entre los ciudadanos.

De manera similar, apenas el 40.3% señaló que realizó actividades de educación en torno a la temática de: el etiquetado de los productos, calidad de los alimentos, atención al cliente, acciones de defensa civil, y buenas prácticas para la salubridad en los establecimientos comerciales.

#### **Actividades de capacitación, orientación e información**

Sobre la base de la información remitida, se aprecia que los gobiernos locales realizan actividades diversas de capacitación, orientación y difusión relacionadas a temáticas como la manipulación de alimentos, salubridad, protección al consumidor, atención al cliente, entre otras.

Cabe destacar la labor realizada por la Municipalidad Metropolitana de Lima que realizó talleres informativos sobre el uso de productos pirotécnicos, el cual benefició a 63,291 personas, ello como medida preventiva ante posibles accidentes causados por el mal uso de estos productos<sup>67</sup>.

El 44.3% de los gobiernos locales manifestaron haber realizado algún tipo de actividad de orientación destinada a los consumidores, siendo las acciones relacionadas a la manipulación de alimentos y buenas prácticas las actividades más frecuentes (49.1%). También fueron ejecutadas, en menor medida, acciones de orientaciones en temas de salubridad (18.9%). Mientras que las actividades de orientación dirigidas a los proveedores se concentraron en torno a: manipulación de alimentos (37.5%) y la realización de orientaciones en temas de salubridad (18.8%).

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

67

En Lima Metropolitana se han registrado importantes incendios causados por el uso y almacenamiento inadecuado de productos pirotécnicos, siendo el incidente más conocido el incendio producto de la quema de juegos pirotécnicos en la zona denominada "Mesa Redonda" en diciembre de 2001. Indeci. "Compendio Estadístico 2011".

Considerando la limitación mencionada, en el año 2015 los gobiernos locales que remitieron la información habrían realizado actividades de capacitación y orientación beneficiando a no menos de 119,122 consumidores y/o usuarios y 39,244 proveedores. Estas cifras difieren sustancialmente a las reportadas en 2014 (5,310 orientadas a consumidores y 17,896 a proveedores).



Tabla No. 19

Municipalidades: Actividades de orientación<sup>a</sup>, 2015

Actividades orientación			
Consumidores		Proveedores	
Temática abordada	No. de beneficiados	Temática abordada	No. de beneficiados
Seguridad en el uso de productos pirotécnicos	63,291	Manipulación de alimentos	18,675
Manipulación de alimentos y buenas prácticas	34,504	Protección al consumidor	11,430
Protección al consumidor	7,218	Salubridad	3,514
Formalización	5,000	Seguridad vial	1,200
Salubridad	2,991	Atención al cliente	737
Seguridad vial	2,000	Salud	140
Atención al cliente	89	Educación vial	50
Derecho de los consumidores	10	Otros	3,514
Otros	4,019	-	-
<b>Total</b>	<b>119,122</b>	<b>Total</b>	<b>39,244</b>

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi

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

## Supervisión

Sobre la base de la información remitida, las municipalidades realizaron actividades de supervisión y fiscalización en el año 2015, en función a diversos criterios según las necesidades de cada gobierno local. Sobre la base de lo declarado, las acciones de supervisión y fiscalización se realizan principalmente partiendo de: la prevención de la salud de los consumidores y en función de las quejas recibidas por los ciudadanos tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla No. 20

Criterios para realizar acciones de supervisión

No.	Criterio para realizar acciones de supervisión	Puntaje promedio <sup>b</sup>
1.	Prevención de la salud de los consumidores tanto de bienes de consumo como de servicios.	4.35
2.	Priorizado en función al número de quejas recibidas por parte de los vecinos, consumidores.	3.96
3.	En función a las principales actividades generadoras de ingresos.	2.78
4.	En función a una decisión política.	2.42

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi

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

a

Considera la información remitida por las municipalidades provinciales de Abancay, Aymares, Bambamarca, Bellavista, Cajabamba, Callao, Cañete, Carhuaz, Castilla, Celendín, Chachapoyas, Chincha, Chumbivilcas, Cusco, Espinar, Huamanga, Huanta, Huaylas, Ica, Jorge Basadre, Lucanas, Luya, Mariscal Cáceres, Melgar, Metropolitana de Lima, Moyobamba, Nauta, Pasco, Pataz, Pisco, Puerto Inca, San Román, Santa Cruz, Satipo, Sechura, Sullana, Tocache, Uctubamba, Vilcashuamán, y Yungay. También de las municipalidades distritales de Chorrillos, Jesús María, La Perla, La Victoria, Miraflores, Pueblo Libre, Puente Piedra, Surco y Ventanilla.

b

Puntaje promedio obtenido por cada criterio en una escala de 1 al 5 (siendo 5 el puntaje al criterio más importante). Sobre la base de la información remitida por 61 gobiernos locales.

Dentro de las funciones específicas que fueron materia de supervisión y fiscalización el 85% de los gobiernos locales señalaron que realizan funciones de control sobre la regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico sanitarias, seguida por las acciones de control de calidad de distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas (61%), mientras que en tercer lugar se ubicó el control de pesos y medidas (59%).

Ver Gráfico No. 35

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

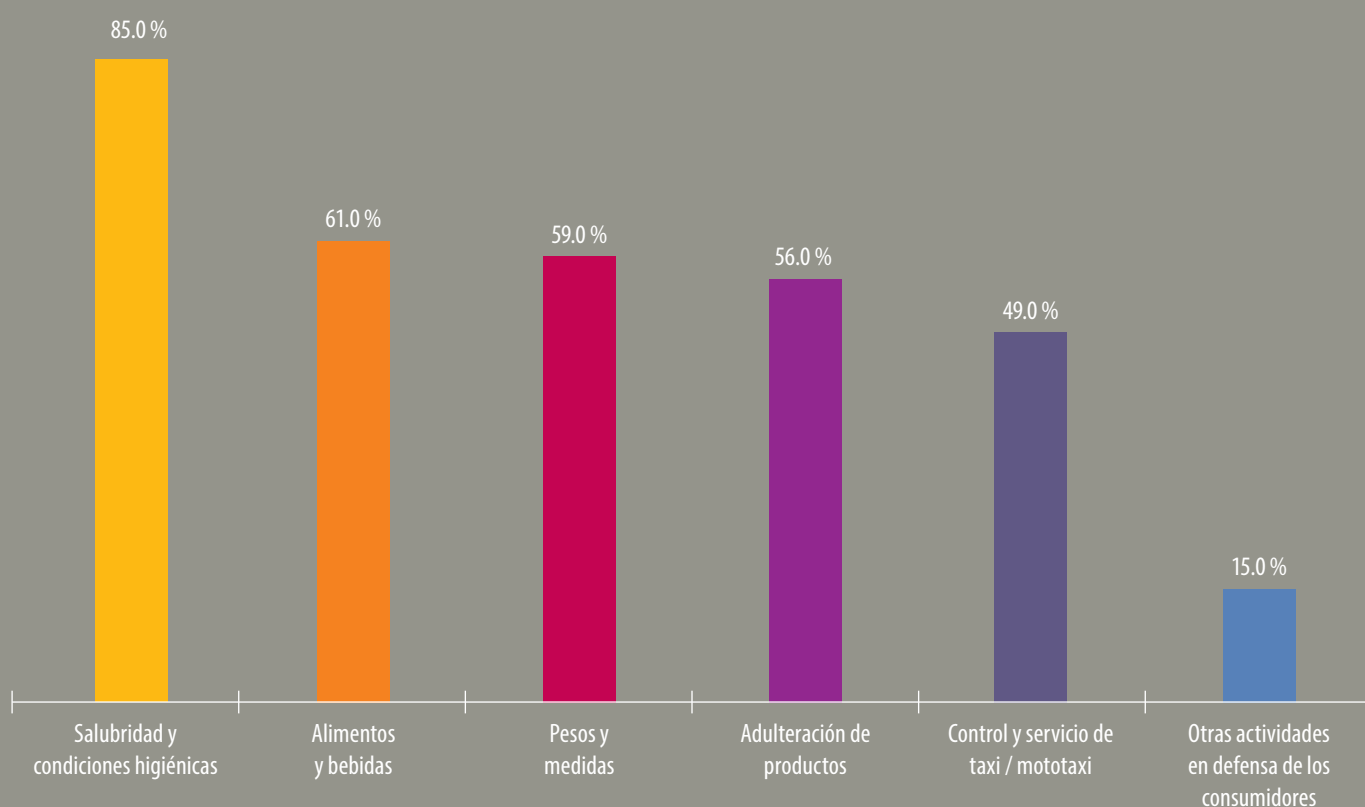
- La regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados y los establecimientos comerciales, detectando infracciones relacionadas a la falta de higiene, productos en mal estado de conservación, productos con fecha de caducidad vencida, prácticas inadecuadas de limpieza, productos sin registro sanitario, personal sin carnet de salubridad vigente, carencia de certificado de fumigación del local comercial, entre otras.
- El control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en diversos establecimientos como restaurantes, bares, discotecas, entre otros; ello con participación de otras entidades como la Fiscalía de Prevención del Delito, etc.
- La adulteración de productos, y la venta de productos con fecha de vencimiento vencida, y productos sin registro sanitario.
- El control de pesos y medidas tanto en mercados de abasto, mini-markets y bodegas, donde se encontraron balanzas no calibradas y en algunos casos se identificó la adulteración del peso del producto vendido.
- La regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.; a través del control de licencias, alcoholemia; y servicio fluvial de ser el caso.

Sin embargo, sobre la base de la información remitida, no todas las municipalidades realizan dichas actividades y no necesariamente obedecen a criterios técnicos que tengan resultados de impacto sobre dichos problemas.

## Gráfico No. 35

Acciones de fiscalización realizadas por los gobiernos locales<sup>a</sup>, 2015

Respuesta múltiple



<sup>a</sup>  
Sobre la base de información remitida por 79 gobiernos locales.

**Fuente:** Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla No. 21

Municipalidades: Actividades de supervisión, fiscalización y control, 2015

No.	Gobierno local	Número de proveedores supervisados					Total general	
		Acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Control de pesos y medidas	Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Supervisiones contra la adulteración de productos y servicios		Otras actividades en pro de defensa de los consumidores
<b>Municipalidades provinciales</b>								
1.	Municipalidad Metropolitana de Lima	1,710	-	1,233	-	13	152	<b>3,108</b>
2.	Municipalidad Provincial de Ascope	-	-	68	-	-	-	<b>68</b>
3.	Municipalidad Provincial de Aymaraes	11	150	51	-	25	-	<b>237</b>
4.	Municipalidad Provincial de Bambamarca	30	10	3	4	-	-	<b>47</b>
5.	Municipalidad Distrital de Bellavista	2	12	3	1	12	8	<b>38</b>
6.	Municipalidad Provincial de Cajabamba	154	102	271	800	20	19	<b>1,366</b>
7.	Municipalidad Provincial de Cañete	300	200	300	-	60	-	<b>860</b>
8.	Municipalidad Provincial de Castilla	80	16	80	150	13	-	<b>339</b>
9.	Municipalidad Provincial de Celendín	50	60	180	230	20	-	<b>540</b>
10.	Municipalidad Provincial de Chachapoyas	102	64	78	744	63	-	<b>1,051</b>
11.	Municipalidad Provincial de Chalhuanca	11	150	51	-	25	-	<b>237</b>
12.	Municipalidad Provincial de Chincha	-	400	300	-	-	-	<b>700</b>

No.	Gobierno local	Número de proveedores supervisados					Total general
		Acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Control de pesos y medidas	Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Supervisiones contra la adulteración de productos y servicios	

## Municipalidades provinciales

13.	Municipalidad Provincial de Chumbivilcas	-	-	-	10	-	-	10
14.	Municipalidad Provincial de Condesuyos	-	-	15	-	-	-	15
15.	Municipalidad Provincial de Cusco	8	-	1,200	-	-	-	1,208
16.	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo	-	10	-	-	12	-	22
17.	Municipalidad Provincial de El Dorado	62	45	78	-	62	-	247
18.	Municipalidad Provincial de Espinar	5	-	5	5	5	-	20
19.	Municipalidad Provincial de Grau	20	20	-	-	-	5	45
20.	Municipalidad Provincial de Huamanga	120	480	443	8,400	50	2,026	11,519
21.	Municipalidad Provincial de Huanta	250	200	200	1,000	-	-	1,650
22.	Municipalidad Provincial de Huaraz	-	-	-	-	15	-	15
23.	Municipalidad Provincial de Huari	-	-	10	60	-	-	70
24.	Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz	-	-	100	-	-	-	100

No.	Gobierno local	Número de proveedores supervisados					Total general
		Acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Control de pesos y medidas	Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Supervisiones contra la adulteración de productos y servicios	

#### Municipalidades provinciales

25.	Municipalidad Provincial de Ica	738	40	960	50	-	148	1936
26.	Municipalidad Provincial Jorge Basadre	5	5	5	1,500	12	-	1,527
27.	Municipalidad Provincial Lucanas Puquio	30	15	60	5	35	28	173
28.	Municipalidad Provincial Luya	15	15	7	-	15	-	52
29.	Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla	20	-	20	-	-	30	70
30.	Municipalidad Provincial Moyobamba	8	33	230	875	230	-	1,376
31.	Municipalidad Provincial Nauta	-	-	800	-	-	-	800
32.	Municipalidad Provincial Pasco	10	10	15	50	10	15	110
33.	Municipalidad Provincial Pataz	-	52	135	-	135	-	332
34.	Municipalidad Provincial Puerto Inca	-	-	15	12	10	-	37
35.	Municipalidad Provincial San Martín	97	5	202	1,114	4	10	1,432
36.	Municipalidad Provincial San Ramón - Juliaca	413	-	209	-	-	-	622

No.	Gobierno local	Número de proveedores supervisados					Total general
		Acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Control de pesos y medidas	Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Supervisiones contra la adulteración de productos y servicios	

#### Municipalidades provinciales

37.	Municipalidad Provincial Satipo	180	45	98	5,100	5	-	5,428
38.	Municipalidad Provincial Sechura	250	350	400	850	120	-	1,970
39.	Municipalidad Provincial Tarma	-	280	150	350	80	-	860
40.	Municipalidad Provincial Tocache	390	380	218	-	-	-	988
41.	Municipalidad Provincial Ucayali	15	60	50	-	50	-	175
42.	Municipalidad Provincial Urubamba	-	-	30	2,000	50	-	2,080
43.	Municipalidad Provincial Vilcashuamán	-	25	20	100	50	-	195
44.	Municipalidad Provincial Yungay	65	70	65	-	6	100	306
45.	Municipalidad Provincial Callao	11	-	32	-	-	-	43

#### Municipalidades distritales

1.	Municipalidad Distrital de Chorrillos	36	36	36	36	36	-	180
2.	Municipalidad Distrital de La Perla	30	15	15	-	-	-	60

No.	Gobierno local	Número de proveedores supervisados					Total general
		Acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Control de pesos y medidas	Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Supervisiones contra la adulteración de productos y servicios	

### Municipalidades distritales

3.	Municipalidad Distrital de La Punta	-	-	82	-	50	-	132
4.	Municipalidad Distrital de La Victoria	5,780	630	5,780	625	983	-	13,798
5.	Municipalidad Distrital de Lurín	-	-	32	-	-	-	32
6.	Municipalidad Distrital de Miraflores	-	-	118	-	-	-	118
7.	Municipalidad Distrital de Santa Anita	-	-	32	-	-	-	32
8.	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo	100	4	-	-	200	-	304
<b>Total</b>		<b>11,108</b>	<b>3,989</b>	<b>14,485</b>	<b>24,083</b>	<b>2,464</b>	<b>2,541</b>	<b>58,670</b>

**Fuente:** Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi

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

### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables han sido mínimas acorde con la información proporcionada: el 16.5% de los municipios que reportaron información señalaron haber realizado actividades dirigidas a los consumidores vulnerables, efectuando principalmente charlas de orientación dirigidas a los menores de edad.

Cabe destacar que se preguntó a los gobiernos locales sobre cuáles son las características, según su criterio, que definen a un consumidor vulnerable. En primer lugar a la población adulta mayor, niños, y mujeres embarazadas. Así también, las personas con alguna discapacidad y aquella que no se encuentra



adecuadamente informada para hacer respetar sus derechos, o realizar una decisión de compra adecuada, sobretudo en torno a los productos alimenticios (calidad de los productos, nivel calórico, entre otros).

Se realizaron 170 acciones dirigidas a los consumidores vulnerables, de los cuales participaron 15,806 ciudadanos. Cabe destacar la charla informativa realizada por la Municipalidad Provincial de Cajabamba dirigida a niños con el objetivo de enseñar el reglamento de tránsito y brindar información sobre las consecuencias del consumo de comida chatarra, la cual benefició a 5,731 jóvenes.

Asimismo, las ferias educativas de la Municipalidad Distrital de Miraflores acogieron a 5,100 ciudadanos, mientras que la campaña “Aprende a Leer tu Etiqueta” organizada por la Municipalidad Distrital de Miraflores tuvo la participación de 2,130 personas.

## Tabla No. 22

Municipalidades: Actividades dirigidas a consumidores vulnerables, 2015

Municipalidad	Detalle
Municipalidad Distrital de Cieneguilla	Actividades dirigidas a niños y adultos mayores.
Municipalidad Distrital de Jesús María	Ferias educativas.
Municipalidad Distrital de Jesús Miraflores	Campaña Aprende a leer tu etiqueta.
Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Charlas.
Municipalidad Provincial de Aymaraes	Talleres de sensibilización.
Municipalidad Provincial de Cajabamba	Charlas educativas en instituciones educativas sobre el reglamento de tránsito y consumo de comida chatarra dirigida a niños.
Municipalidad Provincial de Chachapoyas	Normas relacionadas al cumplimiento de la atención preferencial.
Municipalidad Provincial de Huamanga	Charlas informativas.
Municipalidad Provincial de Luya	Charlas de orientación
Municipalidad Provincial de Sechura	Creación del Centro del Adulto Mayor. Talleres nutricionistas.
Municipalidad Provincial de Bellavista	Normas legales y cursos de capacitación. Concientización.
Municipalidad Provincial de Huari	Operativos de fiscalización y ordenamiento.

Fuente: Formatos de Información remitidos por gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi

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

## Sistema de Arbitraje de Consumo

Ante el inicio del proceso de implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), los gobiernos locales fueron consultados sobre su conocimiento e intención de implementación sobre el mencionado mecanismo alternativo de solución de controversias entre los consumidores y proveedores. El 89% de los gobiernos locales señalaron desconocer el SISAC, sin embargo manifestaron un gran interés por implementarlo.

Ver Gráfico No. 36

El 64% de los gobiernos regionales señalaron estar de acuerdo en constituir una Junta Arbitral de Consumo (JAC) en el futuro, mientras que el 34% señalaron estar algo interesados. Para la implementación del mismo, el 82% de los gobiernos regionales requiere una mayor información sobre este mecanismo. Debido a la necesidad de asignar recursos para su implementación, el 13% de los gobiernos locales no implementaría el mecanismo si ello demandara recursos propios, un 10% manifestó que cuenta con el presupuesto necesario, y el 30% prefiere que la implementación sea llevada a cabo siempre que el Indecopi comparta los gastos.

Ver Gráfico No. 37

Para la designación de los funcionarios que formarían parte del JAC, los gobiernos locales manifestaron su preferencia porque estos sean propuestos por los gobiernos locales y designados luego por el Indecopi (42%), principalmente.

Ver Gráfico No. 38

## 7.2 Asociaciones de Consumidores

Se trata de organizaciones cuya finalidad es la de proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios<sup>68</sup>. Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi<sup>69</sup> a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores<sup>70</sup>. Conforme el Código establece, deben encontrarse inscritas en el registro especial a cargo del Indecopi<sup>71</sup>.

### 7.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores

El análisis de la labor de las asociaciones de consumidores en el año 2015 se sustenta en la información remitida por las mismas al completar el formato de solicitud de información en materia de protección del consumidor. De esta manera, se solicitó información a las 38 asociaciones inscritas en el Registro del Indecopi para el referido año, habiendo obtenido respuesta de 19<sup>72</sup> de ellas (50% del total), cifra inferior a la obtenida el año previo (22 en 2014 sobre una base de 38 asociaciones registradas).

68

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo No. 153.

69

A mayor abundamiento, las asociaciones de consumidores se encuentran facultadas para interponer denuncias en defensa de intereses colectivos y difusos ante las siguientes comisiones del Indecopi (a nivel nacional): i) Comisión de Protección al Consumidor, ii) Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, iii) Comisión de Barreras Burocráticas, iv) Comisión de Libre Competencia y; v) Comisión de Normalización y Eliminación de Barreras No Arancelarias. Artículo No. 3, Directiva No. 009-2013/DIR-COD-INDECOPI: Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores.

70

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo No. 153.2.

71

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo No. 155.

72

Cabe destacar que con la vigencia de la Directiva No. 009-2013-/DIR-COD-Indecopi "Normas Sobre Registro Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos Sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores" las asociaciones atravesaron por un proceso de adecuación al marco de dicha Directiva. Con ello, al cierre de diciembre del año 2015 se reportó un total de 38 asociaciones inscritas en el Registro de Indecopi versus los 32 del año previo.

## Gráfico No. 36

Interés de los gobiernos locales por implementar una JAC<sup>a</sup>, 2015

a

Sobre un total de 61 gobiernos locales que respondieron la pregunta.

**Fuente:** Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple No. 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 37

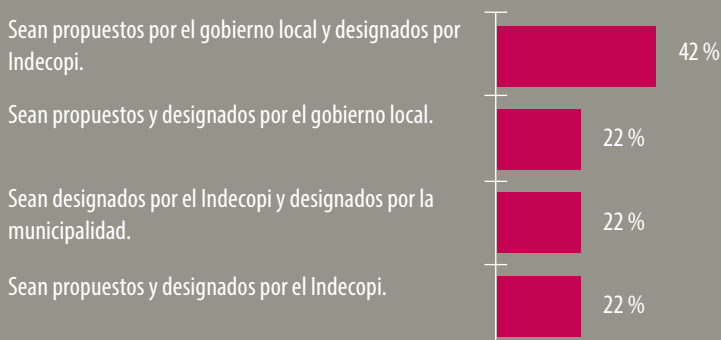
Factores determinantes para la implementación de la JAC<sup>a</sup>, 2015**Respuesta múltiple**

a

Sobre un total de 61 gobiernos locales que respondieron la pregunta.

**Fuente:** Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple No. 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 38

Mecanismo para la designación de funcionarios del JAC<sup>a</sup>, 2015**Respuesta múltiple**

a

Sobre un total de 61 gobiernos locales que respondieron la pregunta.

**Fuente:** Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple No. 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Las asociaciones forman parte del Consejo desde su creación en 2011<sup>73</sup>, contando con tres (03) representantes. Al respecto, en noviembre de 2015 fue realizada la segunda elección de los miembros del Consejo para el periodo 2015-2017.

### Representatividad

Al cierre del 2015, la representatividad formal de las asociaciones, expresada en el número de asociados, se mantuvo en un nivel bajo: el número de asociados promedio por asociación de consumidor fue de 7 miembros. Caudal - Instituto de Protección al Consumidor con veinte (20) afiliados, fue la asociación que más miembros reportó, en segundo lugar se ubicó la Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua (APRODECO-Moquegua) con trece (13), seguida de la Asociación Nacional para la Defensa y La Educación de los Consumidores (ANDECO) junto con la Asociación Peruana de defensa y Protección de los derechos de los Consumidores y Usuarios (APDECU), ambas con nueve (09) miembros.

De otro lado, 12 de las 19 asociaciones que remitieron información para el presente informe se concentraron geográficamente en Lima. En 10 de los 24 departamentos del Perú no se reportó asociación de consumidor alguna<sup>74</sup> ni tampoco en la Provincia Constitucional del Callao, evidenciándose la fragilidad de la sociedad civil organizada, representada por las asociaciones de consumidores. Las asociaciones enfocan sus actividades principalmente en los sectores relacionados a los servicios financieros, servicios educativos, venta de alimentos y servicios de salud.

Cabe destacar que, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) fue la asociación más antigua (más de 21 años) que remitió información, mientras que, la Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano (AAPDEU - Frente Ciudadano) fue la más reciente en cuanto a creación según el Registro de Indecopi. El número de años promedio de operación, considerando la fecha de creación respectiva, fue de cinco (05) años.

73

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.  
Artículo No. 133.

74

Los departamentos en los que no se reportan asociaciones de consumidores inscritos en el Registro de Indecopi son: Amazonas, Apurímac, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Junín, Lambayeque, Madre de Dios, Pasco y Tumbes.

Tabla No. 23

Representatividad, antigüedad y grado de especialización de las asociaciones de consumidores

No.	Nombre de la asociación de consumidor	Departamento	Fecha de creación	No. de afiliados	Sectores en los que se enfoca									
					Educación	Salud	Alimentos	Inmobiliario	Transporte	Financiero	Telecomunicaciones	Agua	Energía	
1.	Asociación Civil Más Que Consumidores	Lima	15/03/2011	n.d.	x	x	x			x				
2.	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano AAPDEU - Frente Ciudadano	Lima	14/05/2015	5	x	x							x	
3.	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Lima	10/09/2010	8		x	x	x	x	x				
4.	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	Áncash	02/10/2010	7	x			x	x	x				
5.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	Lima	30/09/2008	2		x		x	x	x				
6.	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Lima	13/05/2013	3						x				
7.	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del Distrito de Majes Caylloma ADUCMAC	Arequipa	18/03/2014	n.d.	No específica									
8.	Asociación de Protección al Usuario - APU	Lima	29/05/2009	9			x	x		x				
9.	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	Lima	04/05/2008	4		x	x			x	x			
10.	Asociación Nacional para la Defensa y La Educación de los Consumidores - ANDECO	Lima	16/05/2013	9	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
11.	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	Lima	25/11/1994	n.d.										
12.	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APEDECU	Junín	09/01/2015	9	x		x							

No.	Nombre de la asociación de consumidor	Departamento	Fecha de creación	No. de afiliados	Sector en los que se enfoca									
					Educación	Salud	Alimentos	Inmobiliario	Transporte	Financiero	Telecomunicaciones	Agua	Energía	
13.	Asociación Peruana Para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	Áncash	14/12/2010	5	No específica									
14.	Asociación Pro Consumidores del Perú	Lima	03/03/2008	6						x	x	x	x	
15.	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCODEJ	Piura	10/06/2013	4	x		x			x	x	x	x	x
16.	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO - Moquegua	Moquegua	12/12/2015	13	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
17.	Caudal - Instituto de Protección al Consumidor	Lima	20/03/2011	20	x					x	x			
18.	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Lima	13/12/1998	3	No específica									
19.	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Arequipa	15/03/2012	n.d.	No específica									

**Fuente:** Formatos de solicitud de información completos remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Cooperación con instituciones

La cooperación institucional entre las asociaciones de consumidores y entidades nacionales o internacionales es limitada y se redujo en relación al año previo. En 2014, nueve (09) asociaciones declararon contar con convenios de cooperación vigentes, para 2015 se redujo a cinco (05). Para el caso de organismos internacionales, el Instituto de Protección al Consumidor (Caudal) fue la única institución que reportó un convenio vigente, en virtud al acuerdo con Ausbanc Internacional. Por otro lado, ocho (08) asociaciones cuentan con un acuerdo con Indecopi, dos (02) con OSIPTEL, y solo una cuenta con un convenio internacional vigente.

Tabla No. 24

Asociaciones de consumidores: Cooperación institucional

No.	Nombre de la asociación de consumidores	Internacional	Nacional								¿Recibió % de multas impuestas por el Indecopi en el 2015?	
		AUSBANC Internacional	INDECOPI	OSIPTEL	OSINERGMIN	SUNASS	OSTRAN	SUTRAN	SBS	DIGESA		Otros
1.	Asociación Civil Más Que Consumidores			x								
2.	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano AAPDEU - Frente Ciudadano											
3.	Asociación de Consumidores Perú Consumidor											
4.	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA		x									
5.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE											
6.	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos											
7.	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del Distrito de Majes Caylloma ADUCMAC											
8.	Asociación de Protección al Usuario - APU		x									
9.	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM											
10.	Asociación Nacional para la Defensa y La Educación de los Consumidores - ANDECO											
11.	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC		x									Sí <sup>a</sup>
12.	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APEDECU											
13.	Asociación Peruana Para la Difusión y defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC											
14.	Asociación Pro Consumidores del Perú											
15.	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCDEJ											
16.	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO - Moquegua											
17.	Caudal - Instituto de Protección al Consumidor	x										

<sup>a</sup> Corresponde a información del Registro del Indecopi.

No.	Nombre de la asociación de consumidores	Internacional	Nacional								¿Recibió % de multas impuestas por el Indecopi en el 2015?	
			AUSBANC Internacional	INDECOPI	OSIPTEL	OSINERGMIN	SUNASS	OSITRAN	SUTRAN	SBS		DIGESA
18.	Instituto Proyecto Solidaridad Global			x								
19.	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco			x								
20.	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADEC			x <sup>a</sup>								
21.	Asociación Civil Defensoría del Vecino			x <sup>a</sup>								
22.	Asociación de Consumidores ATENEA - En Defensa de los Derechos de los Consumidores			x <sup>a</sup>								
23.	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno - ARCUSEP			x <sup>a</sup>								

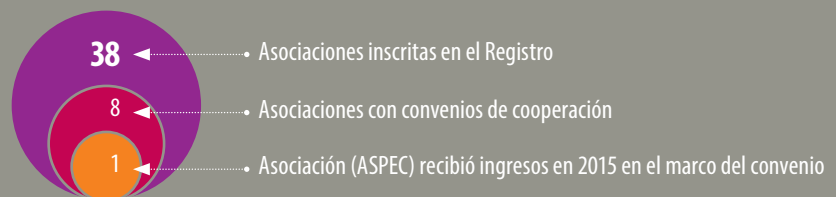
<sup>a</sup> Corresponde a información del Registro del Indecopi.

**Fuente:** Formatos de solicitud de información completos remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el año 2015, un total de 38 asociaciones de consumidores a nivel nacional estuvieron registradas en el Registro del Indecopi. De este total, 8 mantuvieron convenios de cooperación interinstitucional con el Indecopi en 2015, con el cual tienen la posibilidad de disponer un porcentaje de las multas que se impongan como resultado de los procedimientos administrativos en materia de protección del consumidor promovidos por las asociaciones<sup>75</sup>. Asimismo, Aspec fue la única que recibió ingresos derivados del porcentaje de multas administrativas impuestas, equivalentes a S/. 46.6 mil en el año 2015.

Gráfico No. 39

Acciones de consumidores: Convenios de cooperación con el Indecopi



**Fuente:** Formatos de solicitud de información completos remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

75

Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo No. 156. Cabe destacar que la celebración de convenios de cooperación interinstitucional posibilita a las asociaciones a acceder hasta el 50% de las multas impuestas en los procedimientos promovidos por éstas.



Tabla N° 25

Ingresos desembolsados a asociaciones de consumidores

2011	2012	2013	2014	2015
S/. 248,615	S/. 121,420	S/. 152,000	S/. 32,000	S/. 46,579

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Reclamos y denuncias

La acción de defensa de los derechos de los consumidores se refleja, en parte, en la defensa de intereses individuales o colectivos de los consumidores por parte de las asociaciones<sup>76</sup>. Conforme a lo declarado por 12 de las 19 las asociaciones, en el año 2015 se habrían presentado 219 reclamos y/o denuncias ante diversas instituciones obteniendo un resultado favorable en el 46% del total de los casos (100). El 22% del total de reclamos y/o denuncias correspondió a las presentadas por la Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros (ACUSE), que como el nombre de la asociación indica, estuvieron relacionados al servicio de seguros. De otro lado, solo nueve (09) asociaciones habrían presentado acciones por intereses colectivos, siendo la Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (APDECU), la asociación más activa, al presentar 22 denuncias relacionados a servicios educativos y comercio de alimentos.

Tabla No. 26

Asociaciones de consumidores: Defensa de derechos a través de reclamos y denuncias

No.	Nombre de la asociación de consumidor	Presentado en 2015			Resueltos a favor de la asociación (intereses colectivos)
		Representando a		Total	
		Consumidores individuales	Intereses colectivos / difusos		
1.	Asociación Civil Más Que Consumidores	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
2.	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano AAPDEU - Frente Ciudadano	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
3.	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
4.	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	18	9	27	16
5.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	49	0	49	34
6.	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	4	2	6	2

<sup>76</sup> Conforme lo establece el Artículo No. 128 del Código, el ejercicio de las acciones en defensa de los derechos del consumidor puede ser efectuado a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso. El interés colectivo se refiere a las acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentran ligados a un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase; mientras que, el interés difuso se refiere a acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

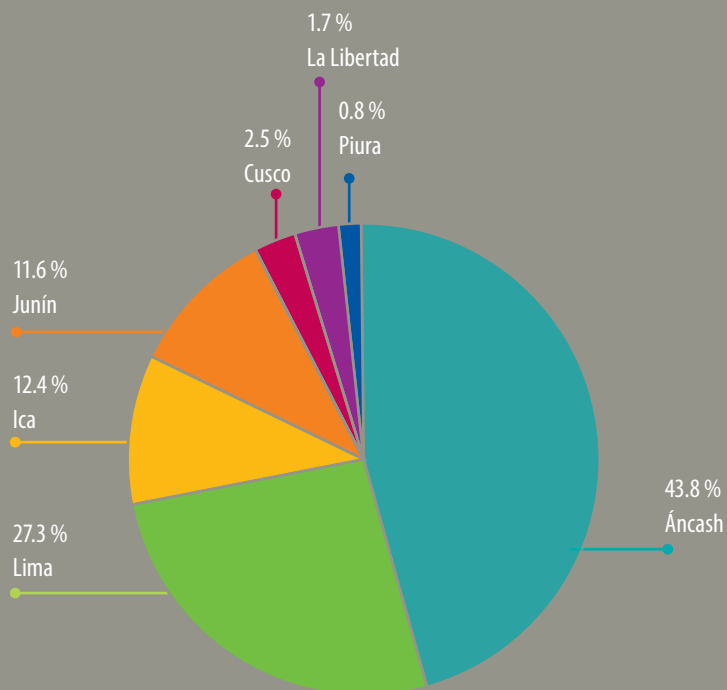
No.	Nombre de la asociación de consumidor	Presentado en 2015			Resueltos a favor de la asociación (intereses colectivos)
		Representando a		Total	
		Consumidores individuales	Intereses colectivos / difusos		
7.	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del Distrito de Majes Caylloma ADUCMAC	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
8.	Asociación de Protección al Usuario - APU	3	0	3	n.d.
9.	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	20	1	21	n.d.
10.	Asociación Nacional para la Defensa y La Educación de los Consumidores - ANDECO	5	1	6	n.d.
11.	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
12.	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APEDECU	0	22	22	10
13.	Asociación Peruana Para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	4	2	6	n.d.
14.	Asociación Pro Consumidores del Perú	2	1	3	1
15.	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCDEJ	7	0	7	3
16.	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO - Moquegua	29	1	30	18
17.	Caudal - Instituto de Protección al Consumidor	38	1	39	13
18.	Instituto Proyecto Solidaridad Global	0	0	0	0
19.	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Total</b>				<b>219</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Formatos de solicitud de información completos remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Del total de denuncias resueltas ante el Indecopi (ante las Comisiones de Protección del Consumidor y Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor<sup>77</sup>) en el año 2015, solo 117 correspondieron a las presentadas por las asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro del Indecopi, equivalentes al 0.6% del total. Cabe destacar que el 72.6% de las denuncias concluidas fueron a favor del consumidor. Las denuncias hechas por las asociaciones se concentraron geográficamente en Ancash (44% del total), seguida de Lima (27%) y Junín e Ica (ambas con 12%).

#### Gráfico No. 40

Distribución geográfica de las denuncias resueltas en materia de protección del consumidor ante el Indecopi presentadas por parte de las Asociaciones de Consumidores (2015)<sup>a</sup>



<sup>a</sup>

Corresponde a las denuncias resueltas que fueron presentadas por las asociaciones que forman parte del Registro Especial de Asociaciones del Indecopi. Las denuncias resueltas en 2015 no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en 2015.

**Fuente:** Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

77

Cabe destacar que los OPS fueron creados con la finalidad de atender los procedimientos sumarísimos, caracterizados con una mayor agilidad o celeridad en función de la cuantía o materia discutida. En ese sentido, conocerán en primera instancia aquellas denuncias cuya cuantía no supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT); que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía; y, finalmente, aquellas denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. Los procedimientos sumarísimos deben tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia; asimismo cabe precisar que cada UIT fue equivalente a S/. 3,850 en el año 2015. Por su parte, las CPC se encuentran a cargo de los procedimientos ordinarios, por lo que conocerán en primera instancia aquellas denuncias cuya estimación patrimonial supere las tres UIT; así como aquellas denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos.

### Actividades de capacitación, orientación y difusión

Once (11) de las diecinueve (19) asociaciones de consumidores que remitieron información afirmaron haber realizado actividades de capacitación hacia los consumidores en el año 2015.

Se realizaron veintiséis (26) actividades de orientación, organizadas por nueve (09) asociaciones, participando de ellas 937 personas, siendo los principales temas abordados los derechos del consumidor, servicios financieros, electrodomésticos, información, telecomunicaciones, transporte, y educación, entre otros.

Asimismo, la mayoría de ellas manifestó emplear las redes sociales como el principal instrumento de información, seguido de programas de radio y programas de televisión. Solo cinco (05) realizaron eventos dirigidos al grupo de consumidores más vulnerables.

Tabla No. 27

Asociaciones de consumidores: Actividades de capacitación, orientación y difusión

No.	Nombre de la asociación de consumidor	Capacitación		Instrumentos de información						Orientación		Consumidores vulnerables		
		Cobertura (No. de asistentes)	No. de programas, campañas o eventos realizados	Web de la Asoc.	Programa en TV	Programa radio	Blog de la Asoc.	Revistas	Redes sociales	Otros <sup>1</sup>	Cobertura (No. de personas)	No. de actividades de orientación	Cobertura (No. de asistentes)	No. de programas, cursos o talleres realizados
1.	Asociación Civil Más Que Consumidores	323	218	X			X		X		-	-	-	-
2.	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano AAPDEU - Frente Ciudadano	-	-								-	-	-	-
3.	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	-	-								-	-	-	-
4.	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	980	5		X	X		X	X		280	3	62	1
5.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	100	4	X	X	X			X		40	4	-	-
6.	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	28	1						X		28	1	-	-
7.	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del Distrito de Majes Caylloma ADUCMAC	-	-		X	X					200	1	90	1
8.	Asociación de Protección al Usuario - APU	100	3				X		X	X	-	-	-	-
9.	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	300	15	X		X			X		-	-	-	-

No.	Nombre de la asociación de consumidor	Capacitación		Instrumentos de información						Orientación		Consumidores vulnerables		
		Cobertura (No. de asistentes)	No. de programas, campañas o eventos realizados	Web de la Asoc.	Programa en TV	Programa radio	Blog de la Asoc.	Revistas	Redes sociales	Otros <sup>1</sup>	Cobertura (No. de personas)	No. de actividades de orientación	Cobertura (No. de asistentes)	No. de programas, cursos o talleres realizados
10.	Asociación Nacional para la Defensa y La Educación de los Consumidores - ANDECO	100	2	X				X	X		120	2	-	-
11.	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	-	2 ferias	X		X			X	X	-	-	-	-
12.	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APEDECU	-	-			X					-	-	-	-
13.	Asociación Peruana Para la Difusión y defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	64	2	X	X				X	X	64	1	42	1
14.	Asociación Pro Consumidores del Perú	-	-			X	X		X		-	-	-	-
15.	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCDEJ	15	1						X		15	1	-	-
16.	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO - Moquegua	1,000	3		X	X			X		-	-	-	-
17.	Caudal - Instituto de Protección al Consumidor	100	10	X	X	X			X		100	10	100	10
18.	Instituto Proyecto Solidaridad Global	-	-								-	-	-	-
19.	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	-	-		X	X			X		90	3	40	1

<sup>1</sup>/ Libro de reclamaciones; análisis del Código, volantes.

**Fuente:** Formatos de solicitud de información completos remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Percepción de las asociaciones de consumidores sobre sus funciones

Solo siete (07) asociaciones respondieron correctamente la parte del cuestionario referida a ¿Cuáles deberían de ser los mecanismos para fortalecer a las asociaciones? Sobre la base de ello, los principales mecanismos considerados, en

orden de importancia considerada, fueron los relacionados al aspecto económico

i) monto monetario derivado del porcentaje de multas de denuncias impuestas por ellas; y ii) monto monetario derivado de fondos concursables (financiamiento del Estado)

Tabla No. 28

Mecanismos para fortalecer las asociaciones de consumidores<sup>a</sup>

No.	Mecanismos	Puntaje promedio
1.	Monto monetario derivado de fondos concursables (financiamiento del Estado).	3.00
2.	Monto monetario derivado del porcentaje de multas de denuncias impuestas.	2.71
3.	Foros de intercambio de experiencia y mejores prácticas.	2.71
4.	Capacitaciones	2.71
5.	Otros	3.86

<sup>a</sup>El cuestionario lo respondieron 16 asociaciones, sin embargo, solo 07 realizaron el ordenamiento solicitado

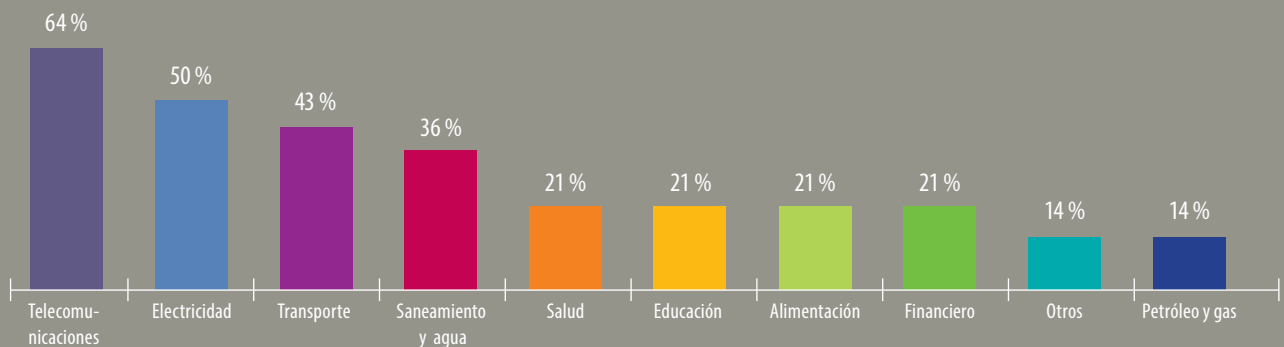
**Fuente:** Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi

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

En cuanto a las implicancias de pertenecer al registro de asociaciones de consumidores del Indecopi, las asociaciones señalaron que la principal ventaja es poder acceder al apoyo técnico por parte del Estado a través de capacitaciones, participación en foros, difusión de mejores prácticas, entre otras. En segundo lugar, señalaron que pertenecer al registro les permite presentar denuncias, reclamos y demás acciones legales ante las autoridades competentes.

De otro lado, según lo declarado por las asociaciones, su mayor participación será en consejos consultivos de servicios básicos.

Gráfico No. 41

Asociaciones de consumidores con presencia en consejos consultivos<sup>a</sup> (Respuesta múltiple)

<sup>a</sup>

Porcentaje de asociaciones con presencia o interés de pertenecer a un determinado consejo consultivo. Sobre un total de 14 asociaciones que brindaron una respuesta.

**Fuente:** Formatos de solicitud de información completos remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Finalmente, se les preguntó sobre cuáles deberían ser las principales acciones que deberían de realizar las asociaciones. Las actividades de educación, capacitación y orientación en materia de protección del consumidor fueron las principales acciones consideradas en primer lugar (80%). En segundo lugar se identificó la función de representación del interés individual y/o colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades, mediante la presentación de reclamos y denuncias (73%). En tercer lugar, luego la función de elaborar propuesta normativas relacionadas a la protección del consumidor y la participación en consejos consultivos del Estado (53%).

### Tabla No. 29

Principales acciones que deberían realizar las asociaciones de consumidores (respuesta múltiple)

No.	Acciones	Porcentaje <sup>1</sup>
1.	Realizar actividades de educación, capacitación y orientación en materia de protección del consumidor.	80 %
2.	Representar el interés individual y/o colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas competentes, mediante el ejercicio de la presentación de reclamos, denuncias y demás acciones legales que procedan.	73 %
3.	Elaborar propuestas normativas relacionadas a la protección del consumidor e impulso de campañas para su aprobación respectiva.	53 %
4.	Participar como representantes de la Sociedad Civil en diversos órganos consultivos del Estado.	53 %
5.	Publicar revistas/magazines sobre temas relacionados a la protección del consumidor.	47 %
6.	Investigar con mayor profundidad aspectos relacionados a la protección del consumidor (por ejemplo Test sobre seguridad de productos, etc.).	47 %
7.	Brindar opiniones técnicas sobre proyectos normativos o dictámenes.	40 %
8.	Representar a sus miembros y ejercer las acciones que le facultan en la defensa de sus derechos.	33 %

1/ Porcentaje de asociaciones que eligieron una determinada acción. Sobre un total de 15 asociaciones que brindaron una respuesta.

**Fuente:** Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2016/DPC-Indecopi

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

## 7.3 Consejos de Usuarios

Los Consejos de Usuarios fueron establecidos en cumplimiento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos<sup>78</sup> y su reglamento<sup>79</sup>; y tienen como objetivo el de constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado.

78

Ley No. 27332. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por la Ley No. 28337

79

Decreto Supremo N° 042-2005-PCM. Reglamento de la Ley No. 27332

Los Consejos de Usuarios son competentes principalmente para<sup>80</sup>:

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

Cabe destacar que cada organismo regulador puede contar con uno más Consejos de Usuarios, dependiendo de las características propias de cada mercado. Al respecto, el reglamento general de cada organismo regulador establece la estructura, distribución geográfica, conformación y proceso de elección de miembros, según corresponda.

Para la edición 2015, sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, se solicitó la información referida al desempeño de los Consejos de Usuarios a cada regulador. Sobre la base de dicha información se tiene que:

**Tabla No. 30**

Labor de los Consejos de Usuarios según organismo regulador, 2015

Organismo regulador	No. de Consejos de Usuarios	Actividades
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)	Cuenta con un único Consejo de Usuarios, formado por tres (03) integrantes	Se realizaron audiencias públicas sobre fijación de tarifas eléctricas o de gas natural, así como conversatorios con asociaciones de usuarios a nivel nacional. Se realizaron 4 actividades de capacitación en el año.
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)	Cuenta con siete (07) Consejos de Usuarios y un total de 43 miembros. Tres (03) Consejos de carácter nacional, para puertos, aeropuertos y red vial. Cuatro (04) Consejos de carácter regional, en Arequipa, Cusco, Piura, Loreto-San Martín	Se realizaron labores con el Consejo de Usuarios para el conocimiento de los avances de obras e inversión de las infraestructuras concesionadas a nivel nacional a través de las sesiones de trabajo realizadas. Se realizaron 4 actividades de capacitación en el año.

80

Ley No. 28337. Ley que modifica diversas disposiciones de la Ley No. 27332.



Organismo regulador	No. de Consejos de Usuarios	Actividades
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)	Cuenta con cinco (05) Consejos de Usuarios, agrupados según su ubicación geográfica en Lima, Norte, Sur, Centro y Oriente. En total los Consejos de Usuarios totalizan 26 miembros.	Se realizaron audiencias para la participación de la sociedad civil en la actividad regulatoria de los servicios de saneamiento. Se realizaron 19 actividades de capacitación en el año.
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)	Cuenta con tres (03) Consejos de Usuarios, agrupados según su ubicación geográfica en Norte (Chiclayo), Centro (Lima) y Sur (Arequipa). En total los Consejos de Usuarios totalizan 9 miembros, divididos en partes iguales.	Se realizaron talleres de sensibilización respecto a los aspectos regulatorios (políticas y normas) del sector telecomunicaciones. Se realizaron 7 actividades de capacitación en el año.

**Fuente:** OSINERGMIN - Formato de Información remitido el 11/03/2016, OSITRAN – Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN, SUNASS - Formato de Información remitido el 22/03/2016 y OSIPTEL – Carta 259 00280 – GG/2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Cabe destacar que durante el 2015, los Consejos de Usuarios realizaron 34 actividades de capacitación principalmente a Asociaciones de Consumidores.

8





# INFORMACIÓN SECTORIAL

A continuación se analiza el desempeño de las autoridades sectoriales directamente relacionadas con los problemas y controversias de los consumidores en cuanto a supervisiones y sanciones, planes de capacitación y trabajo con asociaciones de consumidores que cuentan con facultades de solución de conflictos para el año 2015.

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

## SECTORES REGULADOS

---



Telecomunicaciones



Energía



Infraestructura  
de transporte  
terrestre y aéreo



Saneamiento

## OTROS SECTORES

---



Finanzas, seguros  
y Sistema Privado  
de Pensiones



Salud



Educación



Inmobiliario



Turismo



Transporte  
aéreo



Transporte  
terrestre



Ámbito del  
Indecopi

## INFORMACIÓN SECTORIAL

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

### 8.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica

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

Así, mediante Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos otorgó el nivel de regulador a: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL; Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN; Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN; y, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.

Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores cuentan con las siguientes funciones:

- **Función supervisora:** comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisada.
- **Función reguladora:** comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito.
- **Función Normativa:** comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones

establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia escala de sanciones dentro de los límites máximos establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el ministro del sector a que pertenece el organismo regulador.

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

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

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

## 8.1.1 Sector de telecomunicaciones

### 8.1.1.1 Datos generales

#### 8.1.1.1.1 Agentes

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

### Tabla No. 31

Principales agentes que participan en el sector de telecomunicaciones

Sector público
<p><b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Otorga concesiones, autorizaciones y licencias para la operación de los servicios públicos o privados de telecomunicaciones.</li> <li>Por medio del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel) destina la provisión de acceso universal en el territorio nacional, es decir un conjunto de servicios de telecomunicaciones esenciales, capaces de transmitir voz y datos. El Fitel se encuentra adscrito al sector de transportes y comunicaciones y el MTC actúa como su Secretaría Técnica.</li> </ul>
<p><b>Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regula el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, dicta normas generales o específicas, supervisa (verifica el cumplimiento de las obligaciones) y fiscaliza (impone sanciones y medidas correctivas) a las empresas operadoras.</li> <li>Resuelve las controversias entre empresas operadoras.</li> <li>Resuelve en segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia está a cargo en las mismas empresas operadoras).</li> </ul>
<p><b>Empresas de radio y televisión de señal abierta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan servicios de telecomunicaciones a los que se accede sin efectuar pago alguno.</li> </ul>
Sector privado
<p><b>Empresas de radio y televisión de señal abierta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan servicios de telecomunicaciones a los que se accede sin efectuar pago alguno.</li> </ul>
<p><b>Empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan los servicios públicos de telecomunicaciones (utilizados a cambio de un pago): telefonía fija, telefonía móvil, acceso a internet, televisión por cable o por satélite y telefonía pública.</li> <li>Pueden ser comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones.</li> <li>Resuelven los reclamos presentados por los usuarios en la primera instancia administrativa.</li> </ul>
<p><b>Comercializadores de equipos de telecomunicaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Venden equipos y aparatos de telecomunicaciones.</li> <li>Deben registrarse como casas comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones en el MTC.</li> </ul>

**Fuente:** MTC. D.S No. 027-2004-MTC. TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias, Reglamento del OSIPTEL, Decreto Supremo No. 008-2001-PCM e Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2014. (Indecopi).  
**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi





### 8.1.1.2 Empresas del sector

En el 2015 el MTC otorgó un total de cuarenta y tres (43) concesiones para la explotación de servicios de telecomunicaciones en el Perú a diversos operadores. La mayor cantidad se reportó en el servicio público de distribución de radiodifusión por cable con treinta y siete (37) concesiones<sup>81</sup>.

**Tabla No. 32**

Concesiones en telecomunicaciones, 2015

Concesiones por servicios	No. de concesiones otorgadas
Servicio público portador local	3
Servicio público portador de larga distancia	3
Servicio público de distribución de radiodifusión por cable	37
<b>Total</b>	<b>43</b>

Fuente: MTC. Portal web **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### 8.1.1.3 Oficinas de atención al usuario

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

Al respecto, OSIPTEL reportó un aumento en el número de oficinas de atención al usuario, al pasar de 36 en el año 2014 a 39 en el año 2015. Asimismo, respecto al año 2012, el incremento ha sido de 10 oficinas adicionales. En ese sentido, el OSIPTEL actualmente cuenta con seis (6) oficinas especializadas para la atención a los consumidores que se ubican en Lima y Callao (San Borja, Callao, Cercado de Lima, Los Olivos, San Juan de Lurigancho y San Juan de Miraflores); mientras que, en provincias posee un total de 33 sedes.

**Tabla No. 33**

Oficinas de atención al usuario – OSIPTEL

Tipo	2012	2013	2014	2015
Lima y Callao	5	5	6	6
Provincias	24	28	30	33
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>39</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2012, 2013 y 2014 – Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

81

Se refiere a empresas del sector de telecomunicaciones que se adecuaron para obtener una concesión única.

Por su parte, las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, que se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al usuario, reportaron 398 oficinas de atención al usuario a nivel nacional<sup>82</sup>.

### 8.1.1.2 Labor del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

El OSIPTEL cuenta con un área especializada en usuarios denominada Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, encargada además de la elaboración de la normativa del sector en materia de protección de los usuarios, formulación de lineamientos y protocolos para la atención de las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional y efectuar actividades de fortalecimiento de las asociaciones de consumidores, entre otras funciones.

#### Normativa

En el año 2015, el OSIPTEL actualizó el marco legal en materia de protección al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la modificación de la norma contenida en el Texto Único Ordenado (en adelante, TUO) de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y en el Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) como se detalla a continuación:

#### Tabla No. 34

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

<b>Norma</b>	<b>Modificación del TUO de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones</b>
	<p><b>Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTEL.</b>            Contiene las nuevas disposiciones que establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual.</p>
<b>Norma</b>	<b>Modificación al Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones</b>
	<p><b>Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.</b>            Contiene las disposiciones que deben aplicar las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, para la atención de los reclamos de los usuarios. Entre ellos el establecimiento de un horario de atención, las disconformidades de los usuarios registradas en el Libro de Reclamaciones, la solución anticipada de reclamos y de recursos de apelación, la ampliación del plazo para reclamar, entre otros relacionados.</p>
<b>Norma</b>	<b>Modificación al Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)</b>
	<p><b>Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 065-2015-CD/OSIPTEL.</b>            Este Reglamento actualiza las modalidades de registro, los formatos a ser empleados, así como los requisitos de seguridad aplicables para el adecuado registro de tarifas.            La aprobación de este Reglamento ha implicado el rediseño del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT), con la finalidad de que esta herramienta se adecúe a la actual oferta comercial de las empresas operadoras, facilite la búsqueda a los usuarios y permita la comparación de la oferta de planes tarifarios.</p>

82

Considerando las principales empresas de telecomunicaciones.



#### Principales mejoras del SIRT para empresas operadoras:

- Simplificación del registro de tarifas y promociones.
- Posibilidad de registrar una tarifa o promoción de servicios convergentes o empaquetados (dúo/tríos).
- Creación y gestión de cuentas adicionales de acceso al SIRT, con la posibilidad de suspenderlas.

#### Principales mejoras del SIRT para usuarios:

- Alcance de la tarifa: residencial y/o comercial/empresarial.
- Variación tarifaria: incremento, reducción o aprobado por el OSIPTEL.
- Cese de comercialización de tarifas establecidas.

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Contratos y cláusulas abusivas

Durante el año 2015 el OSIPTEL dio conformidad a 51 contratos de abonados, los mismos que se ajustaron, acorde a lo mencionado por el regulador, a lo dispuesto en la normativa vigente. Cabe destacar que las empresas no pueden introducir modelos de contratos sin antes tener la aprobación del OSIPTEL. Los contratos correspondieron principalmente a los servicios de telefonía fija (4), internet fijo (14), cable (17) y telefonía móvil (9). Las principales empresas que solicitaron la conformidad de los contratos fueron, en términos de cantidad de los mismos, Telefónica del Perú S.A.A. (12), Telefónica Multimedia S.A.C. (13), América Móvil Perú S.A.C. (6) y Wigo S.A. (2).

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación, en el año 2015, el OSIPTEL elaboró y desarrolló un Plan de Capacitación realizando 5 cursos de capacitación dirigidos a consumidores y/o usuarios y 4,522 eventos de capacitación orientados a los consumidores vulnerables<sup>83</sup>.

Se abordaron diversos temas como: i) los derechos de los usuarios y ii) procedimientos de reclamos por problemas con los servicios, tarifas, entre otros. Dichas actividades favorecieron a 157,085 consumidores (incluyendo al segmento vulnerable). Respecto a las capacitaciones a consumidores vulnerables, estas fueron realizadas a nivel nacional dirigidas también a grupos de usuarios o potenciales usuarios, donde destacan las charlas a estudiantes, adultos mayores y personas con discapacidad.

### Tabla No. 35

Actividades de capacitación realizadas por OSIPTEL

Tipo de consumidor	Principales temas	No. de actividades			No. de asistentes		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015
Consumidor o usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de los usuarios.</li> <li>• Procedimiento de reclamos por problemas de servicios</li> <li>• Tarifas</li> </ul>	13	23	5	1,974	1,695	734

83

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

Tipo de consumidor	Principales temas	No. de actividades			No. de asistentes		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015
Consumidor vulnerable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos de los usuarios.</li> <li>Procedimiento de reclamos por problemas de servicios</li> <li>Tarifas</li> </ul>	1,470	3,043	4,522	77,997	124,763	156,351
<b>Total</b>		<b>1,483</b>	<b>3,066</b>	<b>4,527</b>	<b>77,971</b>	<b>126,458</b>	<b>157,085</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

De otro lado, se realizaron 9 actividades de capacitación dirigidas a empresas operadoras del sector, con una participación de 226 trabajadores. Los cursos se desarrollaron en ciudades como: Amazonas, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cerro de Pasco, Cajamarca, Cusco, Huancayo, Cajamarca, Huancavelica, Iquitos, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Trujillo, Trujillo y Tumbes, Piura, Puno, San Martín y Ucayali.

Entre los principales temas abordados destacan la modificación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Nuevo Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT).

En cuanto a las actividades de orientación, durante el año 2015, el OSIPTEL favoreció potencialmente a 906,315 personas a nivel nacional (1.7% menos que el año previo), habiéndose abordado temas relacionados con los problemas con la calidad del servicio y procedimientos de reclamos.

Para el año 2016, el OSIPTEL tiene planeado realizar 770,032 actividades de orientación, proyectando una asistencia de 746,931 beneficiarios.

**Tabla No. 36**

Actividades de orientación realizadas por OSIPTEL a nivel nacional

Actividades de orientación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	912,642	941,674	930,223	770,032
Número de beneficiarios	906,560	921,855	906,315	746,931
Principales temas	Problemas con la calidad del servicio			De acuerdo a la demanda
	Procedimiento de reclamos			
	-	-	Problemas con facturación	

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



Con respecto al uso de medios de comunicación para la información, destacan las herramientas disponibles orientadas a disminuir la asimetría informativa en los consumidores o usuarios, a través del Sistema de Consultas de Tarifas y el Sistema de Servicios en Línea (que engloba varios servicios para atender consultas de los usuarios respecto a los procedimientos, contratos e información del sector de telecomunicaciones). Dichas herramientas registraron cerca de 1.9 millones de accesos en el año 2015<sup>84</sup>.

**Tabla No. 37**

Plataformas de información sectorial relacionadas a sus productos y servicios

Plataforma	Descripción y web de acceso	No. de visitas reportadas		
		2013	2014	2015
Sistema de Información y Registro de Tarifas (en adelante, SIRT)	Brinda información de tarifas establecidas, los planes tarifarios y tarifas promocionales de los servicios públicos de telecomunicaciones tales como telefonía fija, móvil, cable, internet, arrendamiento de circuitos y otros servicios brindados por las empresas operadoras. <i>http://serviciosenlinea.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/frmConsultaTar.aspx</i>	82,700	165,002	130,378
<b>Otros</b>				
Servicios en línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de consulta de deudas de las empresas operadoras a los usuarios (devoluciones pendientes a ex – abonados).</li> <li>• Consulta de contratos de abonados.</li> <li>• Visor GIS (Sistema georreferenciado de redes de telecomunicaciones del Perú).</li> <li>• Biblioteca virtual (para acceder a la fuente bibliográfica del OSIPTEL).</li> <li>• Guía interactiva de orientación sobre el procedimiento de reclamos (GIOR).</li> <li>• Señal de OSIPTEL.</li> <li>• Consulta de equipos terminales hurtados, robados o recuperados.</li> <li>• Consultas de expedientes – TRASU (Información sobre expedientes de apelación y queja).</li> <li>• Consulta de contratos de concesión y servicios de valor añadido.</li> <li>• Sistema de consultas de jurisprudencia, referida a la solución de los recursos de apelación y quejas del TRASU.</li> </ul> <i>http://www.osiptel.gob.pe/categoria/servicios-en-linea-usuarios</i>	72,050	363,617	1' 807,201

84

El número de accesos totales no toma en cuenta los servicios brindados a través del "Visor GIS", ni mediante la "Biblioteca Virtual".

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016

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

### Supervisiones y sanciones en el sector

Durante el año 2015, el OSIPTEL elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios, efectuando un total de 10,833 acciones de supervisión (3,497 acciones de supervisión adicionales que en el año 2014). En la siguiente tabla se detallan los principales temas de las supervisiones efectuadas:

**Tabla No. 38**

Acciones de supervisión del OSIPTEL, 2015

Principales temas supervisados	No. de supervisiones
Continuidad y cobertura de las empresas operadoras en zonas rurales.	5,660
Supervisión de compromisos establecidos en la agenda de renovación de telefónica móviles.	4,264
Indicadores de calidad de la cobertura, de voz y tiempo de envío de mensajes de texto de los servicios móviles sobre centros poblados urbanos a nivel nacional.	487
Cumplimiento de las normas respecto a interconexión, uso indebido, preselección del operador de larga distancia en el servicio de telefonía fija y portabilidad numérica.	163
Cumplimiento de Marco Normativo de Usuarios sobre Condiciones de Uso, Directiva de Reclamos, entre otros.	98
Cumplimiento de las Condiciones de Uso: interrupciones y devoluciones.	60
Indicadores de calidad de las empresas en servicios de telefonía fija, móvil y de acceso a internet.	37
Tasación, facturación y aplicación tarifaria.	18
Otros	46
<b>Total</b>	<b>10,833</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el año 2015 se impusieron 139 sanciones (versus los 102 del año previo y los 107 del año 2013) entre multas y amonestaciones. Respecto a los servicios a usuarios finales, en términos monetarios, la multas ascendieron a 3,525.4 UIT<sup>85</sup>, equivalentes a S/. 13.6 millones<sup>86</sup>.

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

85  
UIT = Unidad Impositiva Tributaria.

86  
En el año 2015, el valor de una (1) UIT ascendió a S/. 3,850.



Tabla No. 39

Sanciones impuestas por OSIPTEL

Empresas	No. de sanciones	Detalles de principales aspectos de la sanción
Telefónica del Perú S.A.A.	48	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: i) telefonía fija local, (ii) larga distancia nacional, (iii) telefonía móvil, y (iv) conmutación de datos por paquetes (acceso al internet).</li> <li>• No permitir la presentación de reclamos y solicitudes en sus centros de atención y puntos de venta.</li> <li>• No haber designado centros de atención y puntos de venta designados para la atención de usuarios.</li> <li>• Aplicación de tarifas mayores a las publicadas o puestas a disposición pública.</li> <li>• No comunicar la ocurrencia de las interrupciones masivas dentro de los plazos establecidos.</li> </ul>
América Móvil Perú S.A.C. (Claro)	29	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de (i) telefonía fija local, y (ii) comunicaciones personales.</li> <li>• Por incumplimiento de la obligación de contratos celebrados con sus abonados para la prestación del servicio de Optimización de Internet, en plazos forzosos mayores a los seis (6) meses.</li> <li>• No entregar información obligatoria al OSIPTEL de los abonados y/o clientes afectados por interrupciones y/o trabajos de mantenimiento.</li> <li>• Por incumplimiento de las resoluciones del TRASU.</li> <li>• No permitir la presentación de reclamos, reportes y solicitudes.</li> </ul>
Nextel del Perú S.A. (Nextel) – Entel Perú S.A.	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: (i) telefonía fija local, (ii) canales múltiples de selección automática – radio troncalizado (trunking), y (iii) comunicaciones personales.</li> <li>• No consignar en las tarjetas de pago físicas, la información referida a la tarificación del servicio.</li> <li>• No permitir a los usuarios la presentación de reportes en sus centros y puntos de atención.</li> <li>• No permitir la presentación de reclamos, reconsideraciones, apelaciones y/o quejas, a través del mecanismo en línea implementado en su página Web.</li> </ul>
Telefónica Multimedia S.A.C.	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de radiodifusión por cable.</li> <li>• No haber cumplido con la obligación de entregar la información periódica al OSIPTEL.</li> </ul>

<b>Empresas</b>	<b>No. de sanciones</b>	<b>Detalles de principales aspectos de la sanción</b>
Otros	36	No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: (i) datos por paquetes (acceso al internet), (ii) telefonía fija y (iii) portador local y larga distancia nacional. No registrar en el SIRT en los plazos establecidos.
<b>Total</b>	<b>139</b>	

**Fuente:** OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El OSIPTEL no cuenta con una definición explícita de “Consumidor Vulnerable”; sin embargo, reconociendo la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado<sup>87</sup>, contribuye al bienestar social a través del despliegue de acciones que tienen por finalidad integrar y mejorar la calidad de vida de comunidades rurales, personas con discapacidad, población que reside en zonas de interés social (como es el caso de Pichari, Satipo y Huallaga), así como de estudiantes.

Asimismo, cabe indicar que el Servicio de Orientación del OSIPTEL desarrolla sus funciones cumpliendo con lo establecido en la diversa normativa, entre las que destacan:

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

De otro lado, destaca que con la modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 056-2015-CD/OSIPTEL), referido al sistema de verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil prepago, se estableció que en caso no resulte factible la verificación de identidad a través de este sistema (Sistema de verificación biométrica de huella dactilar), debido a la discapacidad física del solicitante que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar, por fallas en la conectividad con la base de datos del RENIEC debidamente acreditadas; la información de identidad del solicitante en el caso de las personas naturales, deberá ser verificada conforme al sistema de verificación de identidad no biométrico.

En el marco del desarrollo de herramientas orientadas a este grupo de ciudadanos, en el 2015 el OSIPTEL rediseñó la página web haciéndola más accesible al sitio en cuanto a: (i) características de visualización, (ii) aumento y reducción del tamaño del texto, (iii) cambio de colores, (iv) incidencias y sugerencias, y (v) formatos utilizados.

<sup>87</sup> Expresada en el Artículo VI.- Políticas Públicas del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley No. 29571 y sus correspondientes modificatorias)





## Asociaciones de consumidores

El OSIPTEL reportó que mantiene convenios vigentes de cooperación con asociaciones como Aspec (desde 2004), Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor “San Francisco” (desde 2005), la Asociación “Atenea” (desde 2010) y la Asociación Civil Más que Consumidores (desde 2014). En este marco, durante el año 2015, desarrolló seis (6) actividades generales en torno a:

- “Charla Dirigida a Personas con Discapacidad” en las instalaciones de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) de Jesús María, en coordinación con la Asociación Civil Más que Consumidores.
- “Charla Dirigida a Personas con Discapacidad Visual” en las instalaciones de la Unión Nacional de Ciegos del Perú (UNCP), en coordinación con la Asociación Civil Más que Consumidores.
- Realización de Focus Group (03 grupos focales) dirigidos a:
  - o Usuarios de los servicios de telefonía e internet móvil, con la finalidad de recolectar información sobre la satisfacción, necesidades y sus expectativas (Primer grupo).
  - o Usuarios de los servicios de telefonía e internet fijo, con la finalidad de recolectar información sobre la satisfacción, necesidades y sus expectativas (Segundo grupo).
  - o Usuarios de los servicios de televisión de paga, con la finalidad de recolectar información sobre la satisfacción, necesidades y sus expectativas. (Tercer grupo).
- Participación del evento denominado “Patio del Consumidor”, actividad organizada por ASPEC, la cual se llevó a cabo en el Parque Mariscal Castilla (Distrito de Jesús María).

Además, se realizaron dos (02) actividades de capacitación a este segmento con relación a:

- Modificaciones al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Vigencia del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

## Consejos de Usuarios<sup>88</sup>

En el sector de telecomunicaciones existen tres (03) Consejos de Usuarios conformado por tres (03) miembros cada uno. En el año 2015 realizaron siete (07) talleres de sensibilización, habiéndose abordado aspectos del marco regulatorio de cada sector:

88

En el marco de la Ley No. 27332, “Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos”, se estipula que el Organismo Regulador contará con uno o más Consejos de Usuarios cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Estarán calificados para participar en la elección del representante de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, aquellas personas jurídicas debidamente constituidas y que se encuentren inscritas en el registro público respectivo. El mandato de los miembros de los Consejos de Usuarios será de dos (2) años, siendo el cargo ad-honorem. El objetivo es ser un mecanismo de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria, cuya labor consultiva garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Tabla No. 40

Consejos de Usuarios y su labor en el año 2015

Consejos de usuarios	No. de miembros	No. de actividades	Principales temas
Consejo de Usuarios Región Centro (Lima)	3	3	Se realizaron tres (03) talleres de sensibilización en los meses de marzo, junio y diciembre de 2015.
Consejo de Usuarios Región Sur (Arequipa)	3	2	Se realizaron dos (02) talleres de sensibilización en los meses de junio y noviembre de 2015.
Consejo de Usuarios Región Norte (Chiclayo)	3	2	Se realizaron dos (02) talleres de sensibilización en los meses de julio y noviembre de 2015.

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

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

#### a) Primera Instancia: empresas operadoras

La primera instancia encargada de resolver los conflictos lo constituyen las empresas operadoras. Al respecto, en el año 2015:

- Se reportó un crecimiento sustantivo en el número de reclamos, al reportarse 1'273,504 reclamos recibidos y 1'097,104 reclamos resueltos<sup>89</sup>. Es la segunda actividad<sup>90</sup>, luego del financiero, en cuanto a magnitud de reclamos.
- El servicio más reclamado fue el de servicio móvil (40.7% del total de reclamos recibidos), seguido de los reclamos en el servicio de TV por cable (17.5% del total de reclamos recibidos).
- La empresa con el mayor número de reclamos resueltos fue Telefónica del Perú S.A.A. al concentrar el 66.9% del total de reclamos resueltos.
- El tema más reclamado en el año 2015 fue el referido a la facturación, con un total de 583,748 reclamos, equivalentes al 53.2% del total.
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentró la mayor cantidad de reclamos, equivalente al 68.2% del total, seguido por La Libertad y Lambayeque, con el 3.9% y 3.6%, respectivamente.
- Cuatro (04) de cada 10 reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (43.2%, equivalente a 473,863 reclamos)<sup>91</sup>.

Durante el periodo 2011 – 2015, los reclamos presentados por servicios ante las empresas operadoras aumentaron 22.4% en promedio al año, superando el 2015 el millón de reclamos, 2.2 veces más del nivel registrado en 2011 reflejando en parte, la expansión del sector y, en el último año, el efecto de la aprobación del Nuevo Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios

89  
Información preliminar, sujeta a evaluación por parte del OSIPTEL.

90  
De las actualmente monitoreadas.

91  
Respecto al año anterior, 43.6% (255,083) de los reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor. En el 2013 y 2012 los resultados fueron 48.5% (302,420) y 40.4% (255,271), respectivamente.



Públicos de Telecomunicaciones (vigente desde el 03 de agosto del 2015). Cabe destacar que las nuevas disposiciones normativas originó el fortalecimiento del derecho a reclamar en primera instancia (empresas operadoras). Entre los principales aspectos modificados que impactaron este resultado, se tiene:

- La ampliación de las materias reclamables.
- El establecimiento de reclamos por avería, los cuales tienen su origen en reclamos por calidad del servicio, cuya avería requiere el desplazamiento de personal técnico al domicilio. En los centros poblados urbanos, este tipo de reclamos debe atenderse en un (01) día calendario como máximo, y en centros poblados rurales en dos (02) días calendario, para lo cual, la empresa debe acreditar a través de una constancia de reparación o mediante otro mecanismo, la conformidad del usuario por la reparación efectuada. En caso contrario, se generará automáticamente un reclamo en primera instancia (con el mismo número o código).
- La generación directa de un reclamo cuando se presenten problemas de calidad, excepto cuando amerite traslado a domicilio del reclamante. En este último caso se genera un reclamo por avería.
- La ampliación de los plazos para presentar reclamos. Los reclamos podrán ser presentados en caso de: (i) Facturación: hasta 2 años después de la fecha de vencimiento del recibo, y (ii) Cobro: hasta 2 años después de requerido el cobro.

Entre 2011 y 2015 destaca la menor participación dentro del total de reclamos, del rubro de telefonía fija local (16.1% de 2011 versus 11.1% de 2015) y telefonía pública (5.2% de 2011 versus 0.7% de 2015). En contraste a ello, los servicios móviles se mantienen como el rubro más reclamado dentro de los servicios de telecomunicaciones.

#### Tabla No. 41

Reclamos presentados por servicios de telecomunicaciones, en operadores  
(N° de reclamos, periodo 2011 – 2015)

Servicio	2011	2012	2013	2014	2015 <sup>a</sup>	Part. % 2015
Servicios móviles <sup>b</sup>	118,660	200,785	253,494	278,206	518,792	40.7 %
Tv por cable	94,350	93,855	66,376	69,286	223,388	17.5 %
Internet	88,068	75,937	57,763	51,540	147,675	11.6 %
Telefonía fija local <sup>c</sup>	91,118	113,793	72,209	57,930	141,869	11.1 %
Telefonía fija de larga distancia	25,350	23,322	33,404	14,820	24,280	1.9 %
Telefonía pública	29,736	35,379	22,324	14,296	8,691	0.7 %
Alquiler de circuitos	1,104	2,564	4,251	3,087	4,874	0.4 %
Otros	118,733	121,506	156,079	154,957	203,935	16 %
<b>Total</b>	<b>567,119</b>	<b>667,141</b>	<b>665,900</b>	<b>644,122</b>	<b>1,273,504</b>	<b>100 %</b>

a  
Información preliminar, sujeta a evaluación por parte del OSIPTEL.

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

c  
Inc. reclamos por llamadas fijo - local.

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

De manera similar que la evolución del número de reclamos presentados, los reclamos resueltos por las empresas operadoras representan una tendencia alcista principalmente por el incremento de los reclamos resueltos por América Móvil Perú S.A.C., la cual creció 22 veces más en el referido periodo. Mientras tanto, Telefónica del Perú S.A.A. duplicó su crecimiento, y se mantiene como la empresa con el mayor número de reclamos resueltos por las empresas operadoras, representando el 66.93% sobre el total en 2015. Viettel Perú S.A.C. representó el 0.51% de los reclamos resueltos, pero reportó un incremento de 327 veces, en tan solo su primer año de ingreso al mercado (2014).

**Tabla No. 42**

Reclamos resueltos por las empresas operadoras  
(N° de reclamos, periodo 2011 – 2015)

<b>Empresas</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015<sup>a</sup></b>	<b>Part. % 2015</b>
Telefónica del Perú S.A.A.	347,294	367,917	313,913	316,958	734,237	66.9 %
América Móvil del Perú S.A.C.	7,578	15,323	23,979	23,467	173,489	15.8 %
Entel Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.)	14,247	13,398	26,907	32,127	78,372	7.1 %
Telefónica Multimedia S.A.C.	64,601	58,751	35,684	35,132	77,133	7.0 %
Netline Perú S.A.	n.d.	8,029	26,355	10,193	11,250	1.0 %
DirectTV Perú S.R.L.	2,699	3,764	3,583	2,667	5,664	0.5 %
Viettel Perú S.A.C.	n.d.	n.d.	n.d.	17	5,584	0.5 %
Americatel Perú S.A.	11,295	8,628	5,230	4,657	5,147	0.5 %
Level 3 Perú S.A.C.	835	2,411	2,943	2,376	2,022	0.2 %
Otros	89,590	153,282	184,640	158,117	4,206	0.4 %
<b>Total</b>	<b>538,139</b>	<b>631,503</b>	<b>623,234</b>	<b>585,711</b>	<b>1,097,104</b>	<b>100 %</b>

<sup>a</sup> Información preliminar, sujeta a evaluación por parte del OSIPTEL.

**Fuente:** OSIPTEL. Carta 259/00280 – GG/2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Los dos principales aspectos que generaron los reclamos por parte de los usuarios fueron los relacionados a la “facturación”, con un total de 583,748 reclamos (equivalentes al 53.2% del total) y la “calidad e idoneidad” (315,892 equivalente al 28.8% del total de reclamos resueltos). Asimismo, 43.2% del total de reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor del consumidor, porcentaje similar al registrado en el año 2014 (43.6%). Los reclamos relacionados con la “suspensión o corte del servicio” y “tarjetas de pago físicas” tuvo el mayor porcentaje de declarados infundados.



Tabla No. 43

Reclamos resueltos por temas y forma de conclusión – 2015, en operadores

Tema	Total (A)	Part. %	Fundados (B)	% de fundados (B/A)
Facturación	583,748	53.2%	237,533	40.7 %
Calidad e idoneidad, incluye la veracidad de la información	315,892	28.8%	143,227	45.3 %
Cobro del servicio	74,453	6.8%	33,780	45.4 %
Falta de entrega del recibo o la copia solicitada	49,963	4.6%	17,753	35.5 %
Suspensión o corte del servicio	24,418	2.2%	4,166	17.1 %
Contratación no solicitada por el usuario	15,191	1.4%	12,349	81.3 %
Instalación, activación y desactivación del servicio	14,660	1.3%	5,390	36.8 %
Tarjetas de pago físicas o virtuales	10,748	1.0%	309	2.9 %
Otras materias	8,031	0.7%	19,356	241.0 %
<b>Total</b>	<b>1,097,104</b>	<b>100%</b>	<b>473,863</b>	<b>43.2 %</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones (contra los reclamos resueltos por la primera instancia) y las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) lo constituye el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) del OSIPTEL. Al respecto, en el año 2015:

- El TRASU recibió un total de 48,231 expedientes de recursos de apelación y quejas.
- El 44.2% del total de recursos de apelación y el 49.0% de quejas fueron declaradas a favor de los usuarios<sup>92</sup>.
- El servicio que originó el mayor número de recursos de apelación fue la telefonía móvil, principalmente por el segmento post-pago con el 43.8% de recursos resueltos. En el caso de las quejas, el 65.1% provino también por procedimientos ligados a la telefonía móvil.

Con relación a los recursos de apelación, el número de expedientes aumentó 243.4% entre los años 2011 y 2015; mientras las quejas crecieron 212.1% en el mismo periodo.

92 Comparado con los años anteriores, en el 2014, 43.9% (8,447) del total de recursos de apelación resueltos fueron declarados a favor del consumidor; en el 2013, 40% (9,290); y en el 2012, 46.8% (4,868). Asimismo, 33.9% (3,799) del total de las quejas fueron a favor del consumidor en el 2014, 37.3% (3,042) en el 2013 y 35.6% (2,385) en el 2012.

Tabla No. 44

TRASU: Recursos de apelación y quejas presentados

Tipo	2011	2012	2013	2014	2015
Recursos de apelación	9,093	10,654	23,348	18,445	31,226
Quejas	5,449	6,643	8,244	11,119	17,005
<b>Total</b>	<b>14,542</b>	<b>17,297</b>	<b>31,592</b>	<b>29,564</b>	<b>48,231</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Durante el año 2015, el TRASU resolvió un total de 36,079 recursos de apelación y 15,730 quejas.

Tabla No. 45

TRASU: Recursos de apelación y quejas resueltas por tipo de servicio, 2015 – OSIPTEL<sup>a</sup>

Servicios	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Telefonía Móvil	15,814	43.8%	10,238	65.1 %
Telefonía Fija	10,434	28.9%	4,703	29.9 %
Internet	5,224	14.5%	252	1.6 %
Televisión de Paga	4,152	11.5%	438	2.8 %
Larga Distancia Internacional Fija	140	0.4%	24	0.2 %
Larga Distancia Internacional Móvil Post-Pago	127	0.4%	28	0.2 %
Telefonía pública	94	0.3%	33	0.2 %
Larga Distancia Nacional	88	0.2%	3	0.0 %
Otros	6	0.0%	11	0.1 %
<b>Total</b>	<b>36,079</b>	<b>100.0%</b>	<b>15,730</b>	<b>100.0 %</b>

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

Fuente: OSIPTEL. Portal web Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

El departamento que registró un mayor número de recursos de apelación y quejas fue Lima, concentrando un 63.4% y 59.6%, respectivamente sobre el total de expedientes resueltos.



Tabla No. 46

TRASU: Recursos de apelación y quejas resueltas por departamento, 2015

Departamento	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Lima	18,472	63.4 %	9,342	59.6 %
Provincia Constitucional del Callao	1,338	4.6 %	720	4.6 %
Lambayeque	1,161	4.8 %	516	3.3 %
La Libertad	1,034	3.6 %	1,027	6.6 %
Arequipa	941	3.2 %	764	4.9 %
Piura	875	3.0 %	305	1.9 %
Junín	866	3.0 %	268	1.7 %
Tacna	752	2.6 %	392	2.5 %
Cusco	749	2.6 %	609	3.9 %
Ancash	618	2.1 %	327	2.1 %
Ica	375	1.3 %	153	1.0 %
Cajamarca	323	1.1 %	175	1.1 %
Puno	305	1.0 %	71	0.5 %
Ayacucho	168	0.6 %	77	0.5 %
Loreto	168	0.6 %	92	0.6 %
Moquegua	158	0.5 %	132	0.8 %
Huánuco	137	0.5 %	178	1.1 %
San Martín	129	0.4 %	87	0.6 %
Amazonas	106	0.4 %	56	0.4 %
Ucayali	105	0.4 %	49	0.3 %
Tumbes	104	0.4 %	85	0.5 %
Apurímac	84	0.3 %	96	0.6 %
Huancavelica	56	0.2 %	52	0.3 %
Pasco	53	0.2 %	52	0.3 %
Madre de Dios	37	0.1 %	44	0.3 %
<b>Total</b>	<b>29,114</b>	<b>100.0 %</b>	<b>15,669</b>	<b>100.0 %</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Mecanismos de solución de conflictos

Frente a un problema en la relación de consumo en el sector de telecomunicaciones, el consumidor debe presentar el reclamo ante la empresa operadora, y posteriormente, de no estar de acuerdo con la resolución emitida por el proveedor, puede interponer un recurso de apelación, que sería tramitado a través del TRASU en segunda instancia. Un mayor detalle se presenta a continuación:

**Tabla No. 47**

Procedimiento de atención de reclamos en telecomunicaciones, según temas

Tema	Primera instancia (Reclamo)		Segunda Instancia (Apelación)		
	Usuario	Proveedor	Usuario	Proveedor	TRASU
Facturación	Para presentar el reclamo ante el proveedor puede hacerlo hasta 2 años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado	Dependerá del importe de reclamo para el plazo de resolución: (i) hasta 0.5% UIT tiene 15 días hábiles, y (ii) superior a 0.5% UIT tiene 20 días útiles <sup>3</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles para resolver <sup>3</sup>
Cobro de Servicio	Para presentar el reclamo ante el proveedor puede hacerlo hasta 2 años después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adecuados.	Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo <sup>3</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver <sup>3</sup>
Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 3 días hábiles para resolver el reclamo <sup>3</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles para resolver <sup>3</sup>
Instalación o activación del servicio	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 15 días hábiles para resolver el reclamo <sup>3</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles para resolver <sup>3</sup>
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 3 días hábiles para resolver el reclamo <sup>3</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles para resolver <sup>3</sup>
Tarjetas de pago físicas o virtuales	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 15 días hábiles para resolver el reclamo <sup>3</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles para resolver <sup>3</sup>





Tema	Primera instancia (Reclamo)		Segunda Instancia (Apelación)		
	Usuario	Proveedor	Usuario	Proveedor	TRASU
Falta de entrega o copia del recibo o de la facturación solicitada	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 3 días hábiles para resolver el reclamo <sup>a</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles para resolver <sup>a</sup>
Avería	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Dependerá del área donde se encuentre el servicio para atender el reclamo: (i) si es en centros poblados urbanos tiene 1 día calendario, y si corresponde (ii) centros poblados rurales tiene 2 días calendario. Puede extenderse por 1 día calendario adicional, siempre que el usuario no se hubiere encontrado durante la visita. Tiene 3 días hábiles para resolver el reclamo <sup>a</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver <sup>a</sup>
Negativa o falta de atención de las solicitudes de levantamiento de la restricción de acceso a otras redes de equipos terminales	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 3 días hábiles para resolver el reclamo <sup>a</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles para resolver <sup>a</sup>
Incumplimiento de ofertas y promociones	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo <sup>a</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles para resolver <sup>a</sup>
Contratación no solicitada	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo <sup>a</sup>	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles para resolver <sup>a</sup>

a

Además se debe considerar el plazo máximo de cinco (05) días hábiles para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU

**Fuente:** OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Del mismo modo que el reclamo, el consumidor puede presentar una queja ante la empresa operadora y/o por otras vías, para que el proveedor remita la queja al TRASU y éste la resuelva. El consumidor puede presentar una queja cuando:

- Haya operado el silencio administrativo positivo.
- La empresa haya suspendido el servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo lo dispuesto en el Artículo N° 30 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

- Se da por requerimiento de pago con reclamo en trámite.
- No permitirse la presentación de un reclamo, recurso o queja.
- Por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.

### Tabla No. 48

#### Procedimiento de atención de quejas

Tema	Usuario	Proveedor	TRASU
Queja	Puede presentar la queja ante la empresa operadora y mediante vía telefónica <sup>a</sup> , por escrito y por la página web de la empresa operadora	Cuenta con 3 días hábiles para presentar al TRASU la queja presentada y sus descargos	Cuenta con 13 días hábiles para resolver la queja <sup>b</sup> . El TRASU, podrá por única vez, ampliar en 10 días hábiles adicionales, el plazo para resolver la queja

<sup>a</sup> A partir del 03 de Noviembre del 2015. Si la empresa operadora no cumpliera con elevar la queja al TRASU dentro del plazo que establece el Artículo N° 74 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el usuario podrá presentar al TRASU una comunicación indicando lo siguiente: (i) número o código de identificación de la queja realizada ante la empresa operadora (mediante el canal telefónico), (ii) copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora (en caso que la queja se hubiese presentado mediante escrito o a través de la web), y (iii) adicionalmente, el usuario podrá presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

<sup>b</sup> Además se debe considerar el plazo máximo de cinco (05) días hábiles para notificar las resoluciones emitidas por el TRASU.

**Fuente:** OSIPTEL. Carta 00280 – GG/2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

93

El Artículo No. 10.A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece que las empresas operadoras que cuenten con 500,000 abonados o más, deberán implementar en su página web, un aplicativo informático o sección específica a la cual el abonado pueda acceder a la información personalizada sobre el(los) servicio(s) contratado(s), debiendo incluirse entre otros el “cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago”.

94

Artículo No. 12.A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones señala que el presunto abonado, en caso de existir cuestionamiento respecto a la titularidad de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, deberán comunicar la situación, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito.

Posteriormente, la empresa debe entregar una constancia al presunto abonado, retirar la información de sus datos personales incluida en el registro de abonados correspondientes (en un plazo máximo de 2 días hábiles) y remitir en un plazo no mayor a 15 días calendario contados desde el retiro del registro, mensajes de texto al (los) número(s) telefónico(s) o de abonado cuya titularidad se cuestiona, para que se regularice de manera presencial la titularidad, en caso contrario se debe suspender el servicio por 15 días calendario y si pasado este plazo no se regulariza el mencionado servicio, la empresa debe darle de baja.

Mediante este mecanismo la empresa puede ir avanzando en el proceso de regular las líneas contratadas especialmente bajo la modalidad prepago.

### Autorregulación

Como mecanismo de autorregulación, el OSIPTEL brinda al público en general, empresas operadoras y usuarios, la herramienta “Cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago”, la cual tiene como objetivo el de promover la seguridad ciudadana a través del reconocimiento y baja de las líneas prepago que fueron contratadas suplantando la identidad de las personas, las cuales son utilizadas para efectuar actos delincuenciales.

Cabe señalar que esta medida se efectúa en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo N° 10.A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>93</sup>.

Mediante los siguientes enlaces pertenecientes a OSIPTEL y a los operadores en cuestión se puede verificar cuántas líneas de telefonía móvil se tiene registrado a nombre del consumidor interesado.

- **OSIPTEL:** [www.osiptel.gob.pe/categoria/enlace-para-verificar-numero-de-lineas-de-telefonía-movil](http://www.osiptel.gob.pe/categoria/enlace-para-verificar-numero-de-lineas-de-telefonía-movil).
- **Claro:** [www.claro.com.pe/portal/pe/sc/personas/movil/consulta-lineas/](http://www.claro.com.pe/portal/pe/sc/personas/movil/consulta-lineas/)
- **Movistar:** [www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/conoce-tus-numeros-moviles](http://www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/conoce-tus-numeros-moviles)
- **Bitel:** [www.bitel.com.pe/consulta-lineas](http://www.bitel.com.pe/consulta-lineas)
- **Entel:** [www.entel.pe/app-privado/?app=consulta\\_lineas](http://www.entel.pe/app-privado/?app=consulta_lineas)

Es importante mencionar que el procedimiento de este mecanismo se encuentra establecido en el Artículo N° 12.A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>94</sup>.



## 8.1.2 Sector de energía

### 8.1.2.1 Datos generales

#### 8.1.2.1.1 Agentes

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

#### Tabla No. 49

Principales agentes que participan en el sector de energía

Sector público
<p><b>Ministerio de Energía y Minas (MEM)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Dirección General de Electricidad (DGE) es el órgano técnico normativo encargado de proponer y evaluar la política del subsector electricidad, así como promover el desarrollo de las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y coadyuvar a ejercer el rol concedente a nombre del Estado para el desarrollo sostenible de las actividades eléctricas. Asimismo, concede los derechos para la elaboración de estudios y construcción de infraestructura eléctrica, tomando en cuenta la aprobación previa de la Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE).</li> <li>La Dirección General de Eficiencia Energética (DGEE) es el órgano técnico normativo, encargado de proponer y evaluar la política de eficiencia energética y las energías renovables no convencionales, promover la formación de una cultura de uso racional y eficiente de la energía, así como, de conducir la planificación energética.</li> <li>La Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE) es el órgano técnico normativo encargado de proponer y evaluar la política, proponer y/o expedir la normatividad necesaria, así como promover la ejecución de actividades orientadas a la conservación y protección del medio ambiente para el desarrollo sostenible de las actividades energéticas.</li> <li>La Oficina General de Gestión Social (OGGS) es el órgano de asesoramiento encargado de promover las relaciones armoniosas entre las empresas minero energético y la sociedad civil, incluidos los gobiernos locales y regionales, de propiciar el manejo de mecanismos de diálogo y concertación en el sector y de colaborar en el diseño de programas de desarrollo sostenible.</li> </ul>
<p><b>Comité de Operación Económica del Sistema (COES)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es un organismo técnico conformado por agentes que pertenecen al SEIN (Sistema Eléctrico Interconectado Nacional); es decir, generadores, transmisores, distribuidores y usuarios libres, para coordinar su operación al mínimo costo, planificando su desarrollo y administrando el mercado de corto plazo.</li> </ul>
<p><b>Gobiernos Regionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsan los pequeños proyectos de electricidad según sus planes y políticas locales.</li> </ul>

**Fondo de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe)**

- Adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- Norma y dirige la actividad empresarial del Estado (empresas públicas o con capital público).
- Ejerce la titularidad de las acciones representativas del capital social de todas las empresas y designa a los representantes de las juntas de accionistas.
- Aprueba los presupuestos consolidados de las empresas donde tenga participación mayoritaria y las normas de gestión.
- Empresas públicas de generación y distribución de energía eléctrica a nivel nacional.

**Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)**

- Regula tarifas, supervisa, fiscaliza y sanciona de ser necesario a las empresas que operan en el mercado eléctrico, así como a las empresas que distribuyen gas natural domiciliario.
- Norma los procedimientos necesarios para sus actividades.
- Resuelve en segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia se encuentra en las empresas distribuidoras).

**Sector privado****Empresas distribuidoras de energía eléctrica y gas natural**

- Se encargan de la distribución de la energía eléctrica o gas natural domiciliario.
- Resuelven los reclamos presentados por los usuarios en primera instancia administrativa.

**Fuente:** Ministerio de Energía y Minas **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

**8.1.2.1.2 Empresas del sector**

En el 2015 se reportó un total de diecinueve (19) empresas de distribución de energía eléctrica, dos (02) de distribución de gas natural y cuatro mil seiscientos trece (4,613) de servicios de combustible y gas vehicular; que se encuentran reguladas y supervisadas por el OSINERGMIN. Cabe destacar que respecto al primer grupo de empresas, la empresa Edecañete S.A. se fusionó con la empresa Luz del Sur S.A.A. en el presente periodo.

**Tabla No. 50**

Empresas del sector eléctrico y de distribución de gas natural

**Empresas de distribución de energía eléctrica**

No.	Empresa	No.	Empresa
1	Edelnor S.A.A.	11	Electro Oriente S.A.
2	Emsemsa	12	Electro Puno S.A.A.
3	Luz del Sur S.A.A.	13	Electro Sur Este S.A.A.
4	Consorcio Eléctrico de Villacuri S.A.C.	14	Electro Dunas S.A.A.
5	Chavimochic	15	Electro Tocache S.A.



No.	Empresa	No.	Empresa
6	Electrocentro S.A.	16	Electro Ucayali S.A.
7	Electronorte S.A.	17	Hidrandina S.A.
8	Electrosur S.A.	18	Seal (Sociedad Eléctrica del Sur Oeste Arequipa)
9	Emseusa	19	Sersa (Munic. Servicio Eléctrico Rioja)
10	Electronoroeste S.A.		

#### Empresas de distribución de gas natural

No.	Empresa
1	Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda
2	Contugas S.A.C.

Fuente: OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-05-PRES Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

#### 8.1.2.1.3 Oficinas de atención al usuario

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

El OSINERGMIN cuenta con dos oficinas encargadas de la atención al ciudadano: i) la Oficina de Comunicaciones y; ii) la Gerencia de Operaciones, las que tienen a su cargo los diferentes canales de atención como el presencial, virtual y telefónico.

En Lima y Callao cuenta con nueve (09) sedes de atención al usuario y treinta y seis (36) en el resto del país. Lo anterior supuso un incremento de dos (02) oficinas en provincias respecto al año 2014 y un aumento de ocho (08) oficinas en comparación con el 2012.

#### Tabla No. 51

Oficinas de atención al cliente - OSINERGMIN

Tipo	2012	2013	2014	2015
Lima y Callao	9	9	9	9
Provincias	28	30	34	36
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>45</b>

Fuente: OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-05-PRES e Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2012, 2013 y 2014 – Indecopi  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Por su parte, las empresas distribuidoras de energía eléctrica y de gas natural se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al cliente. Las empresas distribuidoras de energía eléctrica cuentan en Lima y Callao con veinticinco (25) oficinas y en los demás departamentos con ciento ochenta y tres (183); mientras que, las empresas distribuidoras de gas natural cuentan con cuatro (04) oficinas en Lima y Callao y cinco (05) oficinas en provincias.

**Tabla No. 52**

Oficinas de atención al usuario – Empresas eléctricas y de gas natural, 2015

Tipo	No. de sucursales en Lima y Callao	No. de sucursales en otras provincias
Empresas de distribución de energía eléctrica	25	183
Empresas de distribución de gas natural	4	5
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>188</b>

Fuente: OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-OS-PRES Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### 8.1.2.2 Labor del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)

El OSINERGMIN cuenta con un área especializada en usuarios denominada División de Supervisión Regional, la cual está encargada de conducir la atención de requerimientos de los usuarios respecto a los servicios energéticos, así como conducir las actividades de orientación, capacitación y difusión al usuario.

#### Normativa

Para el presente informe el regulador mencionó cuatro (4) normativas y siete (7) procedimientos relacionados a los usuarios del servicio de gas natural publicadas en el 2015.

Asimismo, a abril de 2016, comunicó que se está evaluando precisiones puntuales a la Directiva de Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural (Resolución N° 269-2014-OS/CD), así como la actualización de la Tipificación de Infracciones y Sanciones relacionada a esa directiva.



Tabla No. 53

Normativa en cuanto a protección del usuario de los servicios de gas natural, 2015

Tipo	Aprobada por Resolución de Consejo Directivo No.	Fecha de publicación	Sumilla	
<b>Nº</b>	<b>Norma</b>			
1	Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.	306-2015	30/12/2015	Con esta norma, los usuarios del servicio de distribución de gas natural, tienen a disposición la información respecto a qué parámetros de calidad deben cumplir los productos que se les entrega, el suministro del gas natural, así como el servicio comercial brindado por los concesionarios; contando además con procedimientos a seguir y plazos para atención de las solicitudes referidas al suministro y las líneas de atención.
2	Norma de contraste y verificación periódica de los medidores de gas natural	307-2015	30/12/2015	En virtud a esta norma, los usuarios con consumo inferior o igual a 300 m3/mes cuentan con un procedimiento a seguir en caso deseen solicitar el contraste de su medidor (plazos, requisitos, agentes involucrados, procedimiento a seguir para reintegro o recuperó). Asimismo, le permite conocer cómo se realizará la verificación periódica de los medidores de gas natural, así como los indicadores y periodicidad en virtud a los cuales Osinergmin supervisará el cumplimiento de la realización de la verificación periódica.
3	<b>PROYECTO DE NORMA</b> - Requisitos de Competencia Técnica para la inscripción en el Registro de Instaladores de Gas Natural	266-2015 (Pre-publicación)  Texto final: En proceso de aprobación por el CD	19/11/2015	Con estos requisitos, se permitirá que los interesados en desarrollar la actividad de instalador interno, puedan recurrir a Organismos de Certificación de Personas acreditados (OCP) por el INACAL, a efectos de que éstos certifiquen que los postulantes cuentan con las competencias técnicas requeridas para realizar dicha labor.
4	<b>PROYECTO DE NORMA</b> - Reglamento del Registro de Instaladores de Gas Natural	264-2015 (Proyecto para comentarios)  030-2016 (Texto Final)	19/11/2015  En proceso de publicación	Con esta norma se actualiza el Reglamento del Registro de Instaladores aprobado en el año 2005, implementándose la experiencia recogida durante estos años. Asimismo, se contempla un régimen de suspensión del Registro, que genera predictibilidad tanto para los instaladores inscritos como para los usuarios, respecto a las causales para suspensión del registro y el periodo de suspensión.

**Tipo** **Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N°** **Fecha de publicación** **Sumilla**

N°	Procedimiento			
1	Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural <sup>a</sup> .	269-2014	23/01/2015	En virtud a esta norma, OSINERGMIN garantiza a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites afines que formulen con relación a dichos servicios.
2	Procedimiento de Supervisión del Número de Consumidores Conectados	200-2015	12/09/2015	En virtud a esta norma, OSINERGMIN supervisará el cumplimiento de la obligación de los concesionarios de contar con un número de consumidores conectados de acuerdo a sus contratos, promoviéndose de esta manera el cumplimiento de dicho compromiso, en beneficio de los interesados en obtener el servicio de distribución de gas natural.
3	Procedimiento para la supervisión de la aplicación del Mecanismo de Promoción para Conexiones Residenciales	276-2015	02/12/2015	En virtud a esta norma OSINERGMIN supervisará el cumplimiento de las obligaciones relativas al Mecanismo de Promoción, a fin que dicho mecanismo sea adecuadamente aplicado a los usuarios del servicio de distribución de gas natural.
4	Procedimiento para la supervisión del Plan Quinquenal de Inversiones	283-2015	11/12/2015	Con esta norma, se establecen las disposiciones para que OSINERGMIN supervise el Plan Quinquenal de Inversiones y de los respectivos Planes Anuales; estableciendo para ello disposiciones sobre el reporte de ejecución de las obras y disposiciones para evaluar y calificar las excepciones de cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Inversiones; ello en beneficio de los usuarios interesados en contar con el servicio de distribución de gas natural.
5	<b>PROYECTO</b> - Procedimiento para la publicación mensual de información georreferenciada de redes de gas natural y consumidores de gas natural	215-2015 (Proyecto para comentarios) 031-2016 (Texto final)	23/09/2015 En proceso de publicación	Con este procedimiento, el usuario tendrá mensualmente a su disposición, a través de la página web del concesionario, la información referida la ubicación de las redes y de los consumidores que cuentan con el servicio de distribución de gas natural.

<sup>a</sup> Elaborado conjuntamente con la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos, de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica





**Tipo**                      **Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N°**      **Fecha de publicación**      **Sumilla**

N°	Procedimiento			
6	<b>PROYECTO</b> - Procedimiento de supervisión y fiscalización del cumplimiento de las normas referidas a la odorización del gas natural en sistemas de distribución de gas natural por red de ductos	214-2015 (Proyecto para comentarios)  029-2016 (Texto final)	23/09/2015  En proceso de publicación	Con esta norma se establecen las disposiciones para la supervisión por parte de OSINERGMIN de la odorización del gas natural que debe realizar el concesionario, de tal manera que se asegure que el en caso de una liberación de gas, ésta sea fácilmente detectable.
7	<b>PROYECTO</b> - Procedimiento para la Habilitación de Suministros en Instalaciones Internas de Gas Natural	237-2015 (Pre-publicación)  Texto final: En proceso de aprobación por el CD	06/10/2015	Con esta norma se actualiza la norma aprobada en el año 2005, implementándose la experiencia recogida durante estos años en los que se ha venido aplicando el actual Procedimiento de Habilitaciones, habiéndose incluido disposiciones específicas sobre la instalación de la acometida y tubería de conexión, así como sobre el mandato de habilitación y la aprobación de instalaciones internas típicas, con la finalidad de mantener los estándares de seguridad en las instalaciones internas de los consumidores.

**Fuente:** OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-05-PRES **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Contratos y cláusulas abusivas

En el sector de distribución de energía eléctrica, el OSINERGMIN informó que no es competente para aprobar cláusulas generales de contratación, pues las mismas están contempladas en el Reglamento Ley de Concesiones Eléctricas D.S. N° 009-93-EM.

En cuanto a la actividad de distribución de gas natural, el OSINERGMIN solo tiene funciones de supervisión específica respecto del cumplimiento de los compromisos contractuales contenidos en los contratos de concesión otorgados por el Estado Peruano, en lo que se refiere a materias de su competencia. Con relación a las cláusulas generales de contratación de los contratos de suministro de gas natural, este organismo regulador no es competente para su aprobación.

Finalmente, respecto a las empresas de servicio de combustible y gas vehicular, en este caso no aplica al tratarse de empresas de libre mercado (no sujetas a cláusulas contractuales).

### Actividades de capacitación, orientación y difusión

Con respecto a las actividades de capacitación, durante el año 2015, el OSINERGMIN ejecutó un Plan de Educación, efectuando un total de 6,145 eventos entre charlas, cursos, y seminarios dirigidos a consumidores contando con una participación de 520,001 asistentes (nivel inferior en 6.7% respecto al reportado el 2014).

Los principales temas abordados en dichas actividades fueron:

- Deberes y derechos de los consumidores del servicio eléctrico.
- Procedimiento de reclamo.

Respecto a las capacitaciones a consumidores vulnerables, estas se dirigieron a 10,069 beneficiarios en 255 actividades durante el 2015.

#### Tabla No. 54

Actividades de capacitación realizados por OSINERGMIN

Tipo de consumidor	Nº de actividades			Nº de asistentes		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Consumidor o Usuario	5,000	6,024	5,890	133,806	543,307	509,932
Consumidor Vulnerable	4	316	255	800	13,767	10,069

Fuente: OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-OS-PRES Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En relación a las actividades de orientación, en el año 2015, el OSINERGMIN realizó 633,005 actividades (lo que significó una ligera disminución de 2.8% respecto al año 2014) a través de tres los canales: presencial, telefónico y virtual. Los principales temas abordados estuvieron relacionados con: (i) los procedimientos de reclamos en primera; (ii) facturación; (iii) datos de instaladores de gas natural; y (iv) denuncias de electricidad. El número de beneficiarios fue de 633,005 personas.

Asimismo, para el año 2015, el OSINERGMIN tiene planeado beneficiar a 300,000 personas a través de dicha actividad.

#### Tabla No. 55

Actividades de orientación realizados por OSINERGMIN

Actividades de orientación	2012	2013	2014	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	220,190	651,510	633,005	300,000
Número de beneficiarios	220,190	651,510	633,005	300,000



### Actividades de orientación

Principales temas	Procedimiento de reclamo primera instancia.	
	Facturación.	
	Datos de instaladores de gas natural.	
	Consultas técnicas	Registro de hidrocarburos de local de ventas GLP. Denuncias de electricidad

Fuente: OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-05-PRES Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Respecto a las herramientas de difusión, el OSINERGMIN realiza una permanente labor en materia de protección al consumidor a través de plataformas virtuales como “OSINERGMIN Orienta” ([www.OSINERGMINOrienta.gob.pe](http://www.OSINERGMINOrienta.gob.pe)) y su portal web ([www.OSINERGMIN.gob.pe](http://www.OSINERGMIN.gob.pe)). Asimismo, utiliza otros medios de comunicación como material impreso (dípticos, volantes, folletos) y visual (videos), redes sociales y campañas directas en lugares de alta influencia de público y actividades de capacitación a nivel nacional son otros mecanismos de difusión, así como la participación de sus funcionarios en entrevistas de orientación.

En el 2015, el OSINERGMIN implementó a nivel nacional la nueva herramienta denominada “Plataforma Tukuy Rikuy”, por la cual, a través de mensajes de texto permite a los beneficiarios (público en general, agentes del gobierno y otras entidades) realizar sus solicitudes de atención y hacer seguimiento a los problemas reportados con el servicio eléctrico, balones de gas y vales FISE (Fondo de Inclusión Social Energético).

Asimismo, el OSINERGMIN cuenta en su portal web con el sistema de información de precios “Facilito”, para que los usuarios consulten los precios vigentes de los combustibles líquidos (diésel, gasolina, gas natural vehicular y gas licuado de petróleo) tanto a granel como envasado, al igual que las tarifas de energía eléctrica y de gas natural doméstico.

### Tabla No. 56

Plataformas de información sectorial relacionada a sus productos y servicios

#### Plataforma Descripción y web de acceso

Tarifas de combustibles	
Facilito	Brinda información sobre precios de combustibles (diésel, gasolina, gas natural y gas licuado de petróleo) a nivel nacional, a fin de permitir a los usuarios una mejor decisión de compra en el mercado. Desde el 2014, se han producido 2'003,843 visitas a su página web, donde se registra la información 9,754 empresas que conforman el monitoreo. En el 2015, se implementó la aplicación móvil (App) “Facilito” para smartphone con sistema operativo Android, ubicándose entre las mejores 5 aplicaciones desarrolladas en el Perú. Hasta el 25 de abril del 2016 dicho aplicativo fue instalado correctamente en 19,613 equipos móviles. <a href="http://www.facilito.gob.pe">www.facilito.gob.pe</a>

**Plataforma Descripción y web de acceso****Tarifas de energía y gas natural doméstico**

Electricidad	Brinda información de tarifas de electricidad al consumidor final por empresa. Las tarifas son reportadas por 64 empresas operadoras (17 relacionadas a la distribución eléctrica, 11 a transmisión eléctrica y 36 de generación eléctrica). No se cuenta todavía con el registro del número de accesos a dicha página web. <i><a href="http://www2.osinerg.gob.pe/Tarifas/Electricidad/PliegosTarifariosUsuarioFinal.aspx?id=150000">http://www2.osinerg.gob.pe/Tarifas/Electricidad/PliegosTarifariosUsuarioFinal.aspx?id=150000</a></i>
Gas natural doméstico	Brinda información de tarifas y cargos del servicio del gas natural doméstico al consumidor final en Lima, Callao e Ica. La distribución recae en dos empresas: Gas Natural de Lima y Callao - Cálida y Contugas (concesionaria en la región Ica). Durante el 2015 este sistema de información registró 330,720 usuarios en Lima y Callao, y 36,856 usuarios en Ica. <i><a href="http://svrgart07.osinerg.gob.pe/WebDGN/Contenido/pliego_tarifario.html">http://svrgart07.osinerg.gob.pe/WebDGN/Contenido/pliego_tarifario.html</a></i>

**Fuente:** OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-05-PRES **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

**Supervisiones y sanciones en el sector**

En el año 2015, el OSINERGMIN elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios finales, efectuando un total de 3,297 acciones de supervisión para los segmentos de: i) distribución de energía eléctrica; ii) distribución de gas natural y; iii) estación de combustible y gas vehicular. Con lo anterior se reportaron un total de 1,623 empresas supervisadas.

**Tabla No. 57**

Acciones de supervisión realizadas por OSINERGMIN en el 2015

Tipo de empresa	No. de supervisiones	No. de empresas supervisadas
Empresas de distribución de energía eléctrica	20	20
Principales temas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión de la atención de reclamos en primera instancia.</li> <li>Tiempo de atención a los usuarios.</li> </ul>		
Principales problemas encontrados en las supervisiones		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Observaciones en el proceso de atención de reclamos.</li> <li>Exceso de tiempo máximo de atención, establecido en 15 minutos.</li> </ul>		
Empresas de distribución de gas natural	153	2
Principales temas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plazo de atención de solicitudes de viabilidad de nuevos suministros, y de ser el caso, la determinación de la viabilidad técnico-económica de los interesados.</li> <li>Plazo de ejecución de la habilitación de nuevos suministros.</li> <li>Facturación de suministros (monto facturado, periodo de facturación, notificación de facturas, fechas de emisión y de vencimiento).</li> <li>Corte y reconexión de suministro (cargos facturados por corte y reconexión).</li> <li>Gestión de reclamos (plazos de atención de los reclamos).</li> <li>Medios de atención a los usuarios.</li> <li>Contrastación de medidores (contrastación de los medidores de los usuarios).</li> <li>Revisión quinquenal de las instalaciones internas de gas natural (revisión periódica de las instalaciones internas de gas natural).</li> </ul>		



Tipo de empresa	No. de supervisiones	No. de empresas supervisadas
<b>Principales problemas encontrados en las supervisiones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimientos de plazos de atención por los concesionarios.</li> </ul>		
Estación de servicio de combustible y gas vehicular	3,124	1,601
<b>Principales temas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación en temas de seguridad durante el despacho de GNV de acuerdo al D.S. 006-2005-EM.</li> <li>Seguridad de instalaciones y actos inseguros en establecimientos de venta al público de combustibles líquidos y GLP.</li> <li>Calidad y cantidad de combustibles.</li> </ul>		
<b>Principales problemas encontrados en las supervisiones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Particularmente ninguna, salvo la resistencia de los pasajeros a abandonar el vehículo antes de la carga de GNV.</li> </ul>		
<b>Total</b>	<b>3,297</b>	<b>1,623</b>

Fuente: OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-05-PRES Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

El OSINERGMIN impuso un total de 624 sanciones en el año 2015 (equivalentes a S/. 25.6 millones) en aspectos relacionados a la protección de los usuarios. La empresa con mayor sanción fue GNLC S.A. con un monto ascendente a s/. 11.4 millones.

## Tabla No. 58

Sanciones impuestas por OSINERGMIN en el 2015

Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Empresas de distribución de energía eléctrica	212
<b>Principales temas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando la concesionaria no cumpla con el procedimiento para la supervisión de la contratación de medidores de energía eléctrica.</li> <li>Cuando la concesionaria no cumpla con el reintegro y recupero de energía eléctrica.</li> </ul>	
Empresas de distribución de gas natural	5
<b>Principales temas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de presentación de bases para licitación.</li> <li>Aplicación de multas coercitivas.</li> <li>Incumplimiento de plan quinquenal de obras y estaciones.</li> </ul>	
Estación de servicio de combustible y gas vehicular y otras unidades operativas	407
<b>Principales temas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de normas técnicas y seguridad, así como de las normas sobre la calidad de los combustibles.</li> <li>Actos inseguros.</li> <li>Incumplimiento de obligaciones comerciales sobre los sistemas de información de Precios de Combustibles Derivados de Hidrocarburos (PRICE) y Sistema de Control de Órdenes de Pedido (SCOP).</li> </ul>	
<b>Total</b>	<b>624</b>

Fuente: OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-05-PRES Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Para el OSINERGMIN, los “consumidores vulnerables” son los usuarios de menores recursos, beneficiarios de los programas sociales como vasos de leche y comedores populares.

En el 2015, el OSINERGMIN reportó no haber desarrollado herramientas dirigidas a este segmento de usuarios. Por otro lado, se desarrollaron actividades de difusión de información.

### Asociaciones de consumidores

En el 2015, el OSINERGMIN no realizó convenios de cooperación con asociaciones de consumidores. De otro lado, el OSINERGMIN realizó una capacitación con la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) sobre el rol del OSINERGMIN y el Consejo de Usuarios.

### Consejos de Usuarios

El Consejo de Usuarios del sector regulado por OSINERGMIN cuenta con cinco (5) miembros y la labor en el año 2015 se basó en capacitar al público en temas de fijación de tarifas de energía eléctrica y gas natural.

## Tabla No. 59

Consejos de Usuarios y su labor en el año 2015

Número de Consejos de Usuarios	Nº de miembros	Principales temas
Un (01) Consejo de Usuarios.	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audiencias públicas sobre fijación de tarifas eléctricas o de gas natural.</li> <li>Conversatorios con asociaciones de usuarios a nivel nacional.</li> </ul>

Fuente: OSINERGMIN. OFICIO N° 221-2016-05-PRES Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

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

#### a) Primera Instancia: empresas operadoras

La empresa operadora es la primera instancia a donde acude un usuario cuando desea presentar un reclamo. Sobre la base de la información del año 2015 se tiene que:

- Los reclamos presentados reportaron un crecimiento de 15.6% en el año 2015, situándose en 111,256 reclamos. Los reclamos resueltos fueron 91,328 reclamos.
- El 25.6% (equivalente a 23,415 reclamos) de reclamos concluidos fueron resueltos a favor del consumidor; mientras que en el año previo, el 22.3% (17,249) de los expedientes fueron resueltos a favor del consumidor<sup>95</sup>.

95  
En el 2013 y 2012, 30.4% (15,932) y 36.2% (19,475) de reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor, respectivamente.



## Tabla No. 60

Reclamos en primera instancia de las empresas del sector energía

Tipo de reclamo	2011	2012	2013	2014	2015 <sup>a</sup>
Reclamos presentados	56,951	63,160	68,519	96,226	111,256
Reclamos resueltos	51,612	53,841	52,477	77,507	91,328

a/ Información preliminar.

Fuente: Correo electrónico de fecha 04.05.2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

La empresa más reclamada en el periodo 2011 – 2015 fue Edelnor S.A.A. (perteneciente al sector eléctrico) acumulando 54,025 expedientes resueltos.

## Tabla No. 61

Reclamos resueltos por empresas

Empresas	Reclamos resueltos				
	2011	2012	2013	2014	2015 <sup>a</sup>
Edelnor S.A.A.	7,308	8,123	8,059	12,162	18,373
Electro Noroeste S.A.	7,131	8,170	6,156	11,083	17,937
Hidrandina S.A.A.	4,603	6,875	9,408	16,532	14,915
Electro Centro S.A.	6,001	10,435	9,121	13,089	12,311
Luz del Sur S.A.A.	6,590	7,906	8,271	10,044	11,571
Electro Norte S.A.	6,059	6,449	5,782	5,087	5,575
Electro Oriente S.A.	975	866	1,026	2,165	3,578
Electro Dunas S.A.A.	818	1,092	1,328	3,697	2,331
Electro Sur S.A.	1,654	2,419	1,704	2,576	2,142
Electro Ucayali S.A.	112	267	408	251	1,636
Seal S.A.	9,173	41	49	136	346
Electro Sur Este S.A.	684	651	312	213	269
Electro Puno S.A.A.	399	405	728	361	219
Edecañete	102	139	113	95	110
Servicios Eléctricos Rioja S.A.	3	3	12	16	15
<b>Total</b>	<b>51,612</b>	<b>53,841</b>	<b>52,477</b>	<b>77,507</b>	<b>91,328</b>

a/ Se encuentra en proceso de supervisión por el OSINERGMIN.

Fuente: Correo electrónico de fecha 04.05.2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

La mayor cantidad de reclamos se debieron a causas asociadas al “consumo excesivo o facturación excesiva”, al representar el 69.6% del total de reclamos presentados en el año 2015, seguida de la “calidad del producto y/o suministro” (11.1%). Por su parte, los reclamos por la “no entrega de recibos” es la que mayor incremento ha reportado en los últimos años, habiendo representando el 3% en el 2015 versus su participación del 1% en 2011.

**Tabla No. 62**  
Reclamos resueltos por materia

Materia	Evolución anual				
	2011	2012	2013	2014	2015 <sup>a</sup>
Consumo excesivo / excesiva facturación	33,686	36,034	31,583	55,227	63,593
Calidad de producto y/o suministro	5,725	6,991	8,975	7,977	10,167
Recupero de energía	1,719	842	1,330	2,234	2,783
Por no entrega de recibo	438	649	1,680	2,185	2,773
Deuda de terceros	1,885	1,716	1,467	1,561	1,538
Otros	8,159	7,609	7,442	8,323	10,474
<b>Total</b>	<b>51,612</b>	<b>53,841</b>	<b>52,477</b>	<b>77,507</b>	<b>91,328</b>

a/ Se encuentra en proceso de supervisión por el OSINERGMIN.

Fuente: Correo electrónico de fecha 27.04.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el 2015, el 25.6% del total de los reclamos resueltos fueron a favor del consumidor. Asimismo, a nivel de las empresas concesionarias, la empresa de energía que resolvió la mayor parte de los reclamos a favor del consumidor fue Electro Sur Este S.A., con 98.9%. Por otro lado, en los reclamos resueltos por Electro Ucayali S.A. se reportó la menor tasa de reclamos que concluyeron a favor del consumidor (11.8%).

**Tabla No. 63**  
Reclamos resueltos por empresa: total y a favor del consumidor – 2015<sup>a</sup>

Empresa	Total (A)	Part. %	A favor consumidor (B)	A favor consumidor (B/A)
Edelnor S.A.A.	18,373	20.1 %	5,875	32.0 %
Electro Noroeste S.A.	17,937	19.6 %	3,257	18.2 %
Hidrandina S.A.A.	14,915	16.3 %	2,830	19.0 %
Electro Centro S.A.	12,311	13.5 %	3,519	28.6 %





Empresa	Total (A)	Part. %	A favor consumidor (B)	A favor consumidor (B/A)
Luz del Sur S.A.A.	11,571	12.7 %	2,888	25.0 %
Electro Norte S.A.	5,575	6.1 %	1,905	34.2 %
Electro Oriente S.A.	3,678	3.9 %	1,397	39.0 %
Electro Dunas S.A.A.	2,331	2.6 %	355	15.2 %
Electro Sur S.A.	2,142	2.3 %	394	18.4 %
Electro Ucayali S.A.	1,636	1.8 %	193	11.8 %
Seal S.A.	346	0.4 %	246	71.1 %
Electro Sur Este S.A.	269	0.3 %	266	98.9 %
Electro Puno S.A.A.	219	0.2 %	200	91.3 %
Edecañete	110	0.1 %	80	72.7 %
Servicios Eléctricos Rioja S.A.	15	0.0 %	10	66.7 %
<b>Total</b>	<b>91,328</b>	<b>100.0 %</b>	<b>23,415</b>	<b>25.6 %</b>

a/ Se encuentra en proceso de supervisión por el OSINERGMIN.

Fuente: Correo electrónico de fecha 27.04.2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

A continuación se presenta las regiones que conforman el ámbito de concesión de las empresas proveedoras del sector energía:

**Tabla No. 64**

Ámbito de concesión de las empresas del sector energía

Empresa	Región
Edecañete	Lima
Edelnor S.A.A.	Lima
Luz del Sur S.A.A.	Lima
Hidrandina S.A.A.	Cajamarca, La Libertad y Ancash
Electrocentro S.A.	Ancash, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Junín, Lima y Pasco
Electro Noroeste S.A.	Piura y Tumbes
Electro Norte S.A.	Cajamarca y Lambayeque
Electro Dunas S.A.A.	Ayacucho, Huancavelica e Ica
Electro Oriente S.A.	Amazonas, Cajamarca, Loreto y San Martín

Empresa	Región
Electro Ucayali S.A.	Ucayali
Electro Sur S.A.	Tacna y Moquegua
Electro Sur Este S.A.	Apurímac, Cusco, Puerto Maldonado, Arequipa y Ayacucho
Electro Puno S.A.A.	Puno
Seal S.A.	Arequipa
Servicios Eléctricos Rioja S.A.	San Martín

**Fuente:** Correo electrónico de fecha 27.04.2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Inde

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

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

Durante el año 2015, la JARU resolvió un total de 10,907 recursos de apelación (61.8% más en relación al 2013 y 3.6% menos que el año 2014) correspondiente a los sectores de electricidad y distribución de gas natural. El servicio de energía eléctrica fue el que tuvo el mayor número de recursos de apelación (95.9% del total). En el mismo año, 23.4% del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor versus el 26.8% (2,825) del 2014, 30.3% (1,970) del 2013 y 16.1% (1,139) del 2012.

#### Tabla No. 65

Recursos de apelación resueltas por tipo de servicio

Tipo de servicio	Recursos de apelación				
	2011	2012	2013	2014	2015
Distribución de energía eléctrica	6,094	6,963	6,354	10,188	10,460
Distribución de gas natural	65	97	147	337	447
<b>Total</b>	<b>6,159</b>	<b>7,060</b>	<b>6,501</b>	<b>10,525</b>	<b>10,907</b>

**Fuente:** Formato de Información remitidos por el OSINERGMIN, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

La empresa sobre la cual se resolvió el mayor número de recursos de apelación en el periodo 2011 – 2015 fue Luz del Sur S.A.A. (perteneciente al sector eléctrico) acumulando 9,273 recursos. En el 2015, la empresa con más recursos de apelación resueltos fue Edelnor S.A.A. con 2,693 recursos, le siguieron las empresas Luz del Sur S.A.A. y Electro Noroeste S.A., con 1,829 y 1,537 recursos, respectivamente.



Tabla No. 66

Recursos de apelación por empresas

Empresas	Recursos de apelación				
	2011	2012	2013	2014	2015
Edelnor S.A.A.	1,277	1,462	1,358	2,152	2,693
Luz de Sur S.A.A.	1,735	1,957	1,852	1,900	1,829
Electro Noroeste S.A.	573	618	551	1,568	1,537
Hidrandina S.A.A.	677	618	550	1,107	1,157
Electro Centro S.A.	291	418	362	978	948
Seal S.A.	668	968	896	930	887
Cálidda - Gas Natural de Lima y Callao S.R.L.	65	97	146	337	429
Electro Sur S.A.	296	379	262	514	351
Electro Norte S.A.	238	202	225	382	338
Electro Oriente S.A.	114	116	111	209	258
Electro Ucayali S.A.	44	47	41	139	162
Electro Dunas S.A.A.	87	101	77	196	145
Electro Puno S.A.A.	15	11	34	52	70
Electro Sur Este S.A.	65	57	22	38	61
Contugas S.A.C.	0	0	1	0	180
Otros	14	9	13	23	24
<b>Total</b>	<b>6,159</b>	<b>7,060</b>	<b>6,501</b>	<b>10,525</b>	<b>10,907</b>

Fuente: Correo electrónico de fecha 27.04.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Entre los años 2011 – 2015, Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones, registrando en el último año un total de 4,969 recursos de apelación (lo que significó un crecimiento de 12.9% respecto al año previo), seguido de Piura, con 1,033 recursos de apelación (con un decrecimiento de 5.8% en comparación del 2014), y Arequipa con 887 recursos de apelación (con un disminución de 4.6% respecto al año anterior).

Tabla No. 67

Recursos de apelación resueltas por JARU, según departamento

Departamento	Reclamos de Apelación				
	2011	2012	2013	2014	2015
Lima	3,088	3,523	3,362	4,401	4,969
Piura	487	502	460	1,097	1,033
Arequipa	668	968	896	930	887
La Libertad	410	280	256	591	566
Huánuco	39	100	120	465	527
Áncash	230	280	265	483	517
Tumbes	86	116	91	471	504
Lambayeque	206	180	207	344	320
Tacna	282	345	231	478	311
Junín	179	191	153	318	298
Loreto	110	109	66	146	196
Ucayali	44	47	41	138	162
Ica	85	99	82	195	161
Cajamarca	64	74	41	76	124
Ayacucho	52	100	52	134	93
Puno	15	11	34	52	70
Cusco	57	54	22	48	41
Moquegua	14	34	31	36	40
San Martín	6	9	45	60	31
Pasco	17	14	29	45	28
Apurímac	4	1	0	1	23
Huancavelica	6	12	6	10	5
Madre De Dios	4	4	2	0	1
Amazonas	6	7	9	6	0
<b>Total</b>	<b>6,159</b>	<b>7,060</b>	<b>6,501</b>	<b>10,525</b>	<b>10,907</b>

Fuente: Correo electrónico de fecha 27.04.2016. Elaboración:  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor –  
Indecopi



En el servicio de distribución de energía eléctrica, la “facturación excesiva” fue el tema con el mayor número de apelaciones (representó el 60.2% del total de apelaciones en el periodo 2011 – 2015); en cambio, en el servicio de distribución de gas natural el mayor número de apelaciones fue la “lectura errónea”, con un promedio de 25.3% en el total de apelaciones durante el referido periodo.

### Tabla No. 68

Electricidad: Recursos de apelación resueltas por materia

Materia	Recursos de Apelación				
	2011	2012	2013	2014	2015
Excesiva facturación	3,213	3,950	3,436	6,688	6,809
Recupero de consumo no registrado	424	269	464	900	1,051
Instalación de suministro	265	338	438	381	566
Deuda de terceros	545	576	466	540	354
Daños y perjuicios	117	182	237	228	274
Otros	1,530	1,648	1,313	1,451	1,406
<b>Total</b>	<b>6,094</b>	<b>6,963</b>	<b>6,354</b>	<b>10,188</b>	<b>10,460</b>

Fuente: Correo electrónico de fecha 27.04.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Tabla No. 69

Gas natural: Recursos de apelación resueltas por materia

Materia	Recursos de Apelación				
	2011	2012	2013	2014	2015
Lectura errónea/consumo elevado	11	33	35	59	138
Cobro incorrecto	23	26	27	78	122
Facturación errónea	4	19	51	106	112
Corte improcedente del suministro	0	5	3	11	20
Otros	27	14	31	83	55
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>97</b>	<b>147</b>	<b>337</b>	<b>447</b>

Fuente: Correo electrónico de fecha 27.04.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

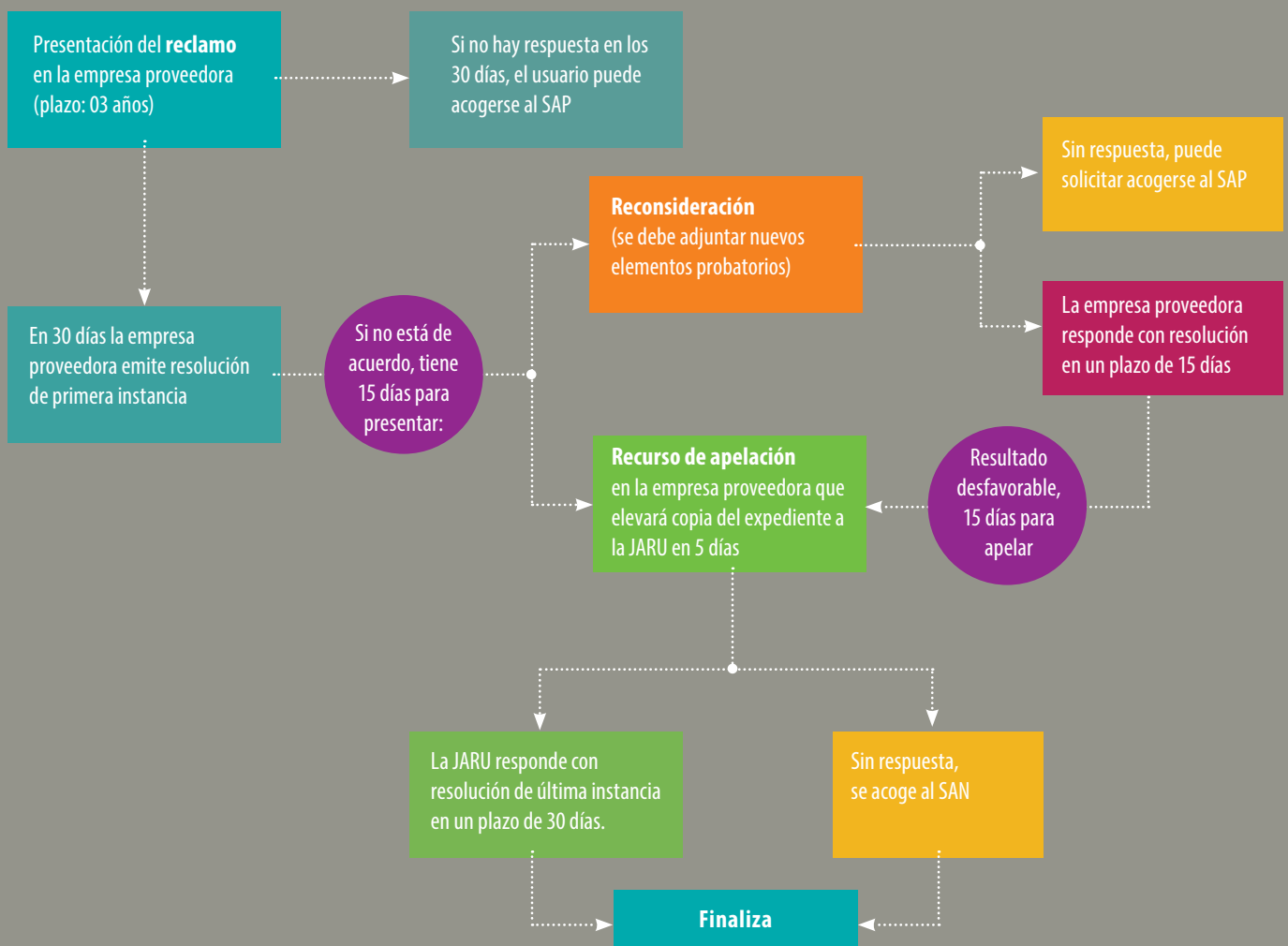
### Mecanismos de solución de conflictos

Los reclamos de usuarios de servicios públicos de energía (distribución de electricidad y gas natural por red de ductos), conforme a lo previsto en el Código y en la normativa sectorial, siguen el siguiente procedimiento (en su forma resumida):

## Gráfico No. 42

## Procedimiento de atención de reclamos

## Procedimiento general de reclamos del sector energía y gas natural



**SAP:** Silencio Administrativo Positivo, si el usuario no recibió respuesta en el plazo indicado en primera instancia, el usuario tiene la razón.

**JARU:** Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.

**SAN:** Transcurrido el plazo establecido sin que el recurso de apelación se resuelva, el reclamante podrá considerar denegado su recurso a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes o, caso contrario, espera el pronunciamiento expreso de la JARU.

Los días que se refiere el procedimiento son hábiles.

**Fuente:** Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2014 – Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



## 8.1.3 Infraestructura de transporte de uso público

### 8.1.3.1 Datos generales

#### 8.1.3.1.1 Agentes

En términos generales los principales agentes que participan en los servicios ligados a la infraestructura del transporte de uso público son:

### Tabla No. 70

Principales agentes que participan en el transporte de uso público

Sector público
<p><b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b></p> <p><b>En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprueba la normativa de alcance nacional en aeronavegación, seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo.</li> <li>Supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles.</li> <li>Otorga permisos de operación y de vuelo.</li> </ul> <p><b>En cuanto a infraestructura en el subsector terrestre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es el órgano rector en materia de transporte y tránsito terrestre.</li> <li>Se encarga de normar la gestión de la infraestructura de caminos, puentes y ferrocarriles, así como de fiscalizar su cumplimiento.</li> <li>A través de Provías Nacional está encargado de la preservación, conservación, mantenimiento y operación de la infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional, salvo en los casos en los que la infraestructura está concesionada.</li> <li>Está a cargo de la Red Vial Nacional.</li> </ul> <p><b>En cuanto a infraestructura en el subsector de transporte ferroviario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE) es la institución encargada de la proyección, planificación, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria correspondiente a la Red Básica del Metro de Lima y Callao, excepto en los casos en los que la infraestructura está concesionada.</li> <li>La empresa Ferrocarril Huancayo-Huancavelica es operado por el MTC y brinda servicio de transporte de pasajeros y de carga.</li> </ul>
Gobiernos regionales
<p><b>En cuanto a infraestructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.</li> <li>Se encuentran facultadas para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales.</li> <li>Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional.</li> </ul>
Municipalidades provinciales
<p><b>En cuanto a infraestructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.</li> <li>Se encuentran facultadas para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales.</li> <li>Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.</li> </ul>

### Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)

#### En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:

- Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados, de acuerdo con el Decreto Legislativo N° 99 – Ley Corpac S.A.

### Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

- OSITRAN es el organismo regulador que tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público (aeropuertos, red vial, vías férreas) y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao.

## Sector privado

### Empresas de transporte aéreo y terrestre

- Transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país o entre ciudades del país y del exterior. Hacen uso de la infraestructura concesionada y no concesionada.

### Empresas concesionarias de los aeropuertos

- Las empresas realizan obras de ampliación y mejoras en la infraestructura y brindan servicios en los aeropuertos para mantener la operatividad de la infraestructura aeroportuaria.
- Los problemas presentados en los aeropuertos concesionados, y que tengan relación con la infraestructura forman parte de un procedimiento de reclamo aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, cuya primera instancia se encuentra en la empresa concesionada y la segunda y última instancia administrativa en OSITRAN.

### Empresa concesionaria de transporte ferroviario

- **La empresa GyM – Ferrovías S.A.** de la Línea 1 del Metro de Lima que tiene una longitud total de 34 kilómetros. Une a once distritos limeños desde Villa el Salvador hasta San Juan de Lurigancho.
- **La empresa Ferrovías Central Andina S.A.** es la empresa concesionaria encargada de la operación, explotación, mantenimiento y provisión de la infraestructura ferroviaria del Ferrocarril del Centro que se encuentra ubicada en la zona centro del país que conecta el Callao con Huancayo, pasando por Cerro de Pasco, Jauja y la Oroya.
- **La empresa Consorcio Ferrocarril Trasandino S.A.** es la empresa concesionaria a cargo del mantenimiento, rehabilitación, explotación del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente, el cual se divide de la siguiente manera:

#### Ferrocarril del Sur:

- Matarani – Arequipa1 (172 Km)
- Arequipa – Juliaca (304 Km)
- Juliaca – Puno (48 Km)
- Juliaca – Cuzco (338 km)

#### Ferrocarril del Sur – Oriente:

Cuzco – Hidroeléctrica de Machu Picchu (134 Km)

La empresa Sociedad Concesionaria Metro de Lima Línea 2 S.A. es la empresa concesionaria del proyecto de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao que unirá el distrito de Ate con el Callao. El proyecto será tipo metro subterráneo y unirá la zona este y oeste de la capital peruana. La Línea 2 del Metro de Lima y Callao incluye también la construcción del Ramal Avenida Faucett – Avenida Gambetta que pasará por 8 estaciones en 13 minutos y será parte de la futura Línea 4.





### 8.1.3.1.2 Empresas del sector

Al cierre del año 2015, como regulador de la infraestructura de transporte de uso público, OSITRAN tiene bajo su ámbito de competencia la supervisión y regulación de treinta y un (31) contratos de concesión. El regulador supervisa el cumplimiento de 31 contratos de concesión de infraestructura suscritos entre el Estado (representado por el MTC como ente concedente) y la empresa privada concesionaria, como se aprecia a continuación:

**Tabla No. 71**

Empresas Concesionarias

#### No. Empresas concesionarias según tipo de infraestructura

Aeropuertos	
1	Lima Airport Partners S.R.L.
2	Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
3	Aeropuertos del Perú S.A.
4	Sociedad Aeroportuaria Kuntur Wasi
Carreteras	
1	Norvial S.A.
2	Concesionaria Vial del Perú S.A.
3	Concesionaria IIRSA Norte S.A.
4	Concesionaria Interoceánica Sur – Tramo 2 S.A.
5	Concesionaria Interoceánica Sur – Tramo 3 S.A.
6	Intersur Concesiones S.A.
7	Concesión Canchaque S.A.C
8	Survial S.A.
9	Concesionaria Vial del Sur S.A.
10	Autopista del Norte S.A.C.
11	Consorcio Concesión Chancay - Acos S.A.
12	Obrainsa Concesión Valle del Zaña S.A.
13	Concesionaria Vial del Sol S.A.
14	Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.
15	Concesionaria Peruana de Vías – Covinca S.A.
16	Concesionaria Vial Sierra Norte S.A.
Puertos	
1	DP World Callao S.R.L.

**No. Empresas concesionarias según tipo de infraestructura**

Puertos	
2	APM Terminals Callao S.A.
3	Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.
4	Terminal Internacional del Sur S.A.
5	Concesionaria Puerto Amazonas S.A.
6	Terminal Portuario Paracas S.A.
7	Transportadora Callao S.A.
Vías férreas	
1	Consortio Ferrocarril Trasandino S.A.
2	Ferrovías Central Andino S.A.
Sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao (Metro de Lima)	
1	GYM - Ferrovías S.A., empresa concesionaria que opera la Línea 1 del Metro de Lima
2	Sociedad Concesionaria Metro de Lima Línea 2 S.A., empresa concesionaria que opera la Línea 2 del Metro de Lima

**Fuente:** OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Cabe indicar que además de la regulación y supervisión de los contratos de concesión, OSITRAN también regula —en materia de tarifas y acceso a la infraestructura— a Empresa Nacional de Puertos S.A. (Enapu) y Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac), empresas públicas administradoras de los puertos y aeropuertos no concesionados, respectivamente”.

### 8.1.3.1.3 Oficinas de atención al usuario

Con la publicación del D.S. N° 012-2015-PCM<sup>96</sup> referido al nuevo Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, el regulador cuenta con la Gerencia de Atención al Usuario, como órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN, incluido el transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forma parte del Metro de Lima- Callao, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia.

Lo anterior, se suma al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos existente, el cual atiende reclamos y denuncias en segunda instancia.

Cabe destacar que las empresas concesionarias de infraestructura reportaron 83 oficinas de atención al usuario a nivel nacional (15 oficinas más respecto al año 2014), de las cuales 77 se ubicaron en provincias. Por su parte, el regulador reportó dos oficinas, una de ellas ubicada en su sede principal de Surquillo y la otra inaugurada en diciembre de 2015 en el Terminal Portuario del Callao, específicamente en el Muelle Norte operado por la empresa APM Terminals Callao S.A.

96  
Publicado el 3 de marzo de 2015.


**Tabla No. 72**
**Oficinas de atención al usuario de empresas concesionarias según tipo de infraestructura**

Tipo de Infraestructura	No. de oficinas de empresas concesionarias	
	2014	2015
Aeropuertos	18	19
Carreteras	46	46
Puertos	-	14
Ferrocarriles	3	3
Sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao	1	1
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>83</b>

**Fuente:** OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente al 2014 – Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### 8.1.3.2 Labor del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

#### Normativa

Para el presente informe, el regulador no mencionó normativa alguna generada en el año 2015 relacionada a la protección al consumidor o usuario en el sector de infraestructura terrestre y aérea, aparte de la indicada anteriormente en cuanto a la creación de la Gerencia de Atención al Usuario.

#### Contratos y cláusulas abusivas

Durante el año 2015, el Consejo Directivo de OSITRAN no aprobó ningún dispositivo relacionado a contratos y cláusulas abusivas.

#### Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las actividades capacitación, en el año 2015, el OSITRAN realizó dos (02) charlas de capacitación dirigidos a usuarios (finales e intermedios). Se abordaron temas relacionados a: (i) el rol del OSITRAN, (ii) los deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada, (iii) el procedimiento de reclamos y denuncias y (vi) la regulación y supervisión de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (ITUP).

Dichas actividades favorecieron a 50 usuarios. No se desarrolló actividades hacia el segmento vulnerable; sin embargo, se tiene proyectado acciones con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y con la Dirección de Educación Básica Especial del Ministerio de Educación.

Tabla No. 73

Actividades de capacitación a usuarios realizados por OSITRAN

Tipo de consumidor	Principales temas	N° de actividades			N° de asistentes		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015
Consumidor o Usuario	Rol de OSITRAN.						
	Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada.	3	0	2	250	0	50
	Procedimiento de reclamos y denuncias.						
	Regulación y Supervisión de la ITUP.						

**Fuente:** OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2013 y 2014 – Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

De otro lado, se realizaron cuatro (04) actividades de capacitación dirigidas a empresas prestadoras de servicios del sector, en las que hubo una participación de ciento setenta (170) trabajadores. Los principales temas abordados fueron los relacionados a los derechos y deberes de los usuarios de la infraestructura pública, en particular sobre el Sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao.

Tabla No. 74

Actividades de capacitación a empresas prestadoras de servicios realizados por OSITRAN - 2015

Tipo de empresa	No. de empresas	No. de asistentes
Aeropuertos	3	80
Sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao	1	90
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>170</b>

**Fuente:** OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

**En cuanto a las actividades de orientación**, en el 2015, el OSITRAN realizó cuatro (04) actividades en Lima y Arequipa, habiéndose abordado temas relacionados al rol de OSITRAN y los deberes y derechos de los usuarios de la infraestructura concesionada. El número de beneficiarios fue de 1,400 personas.

Asimismo, para el año 2016, el OSITRAN tiene planeado realizar cinco (05) actividades de orientación, proyectando una asistencia de 2,000 beneficiarios.



Tabla No. 75

Actividades de orientación realizadas por OSITRAN

Actividades de orientación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	5	18	4	5
Número de beneficiarios	6,000	25,000	1,400	2,000
Principales temas	Rol de OSITRAN. Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada. Procedimiento de reclamos y denuncias.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada.</li> <li>Procedimiento para la presentación de reclamos y/o denuncias.</li> </ul>

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2013 y 2014 – Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En cuanto a la difusión, es de destacar que el OSITRAN utiliza como medios de comunicación las redes sociales, prensa y radio para difundir el rol de OSITRAN y sus principales actividades. OSITRAN viene implementando un Portal del Usuario, el cual contendrá, entre otros, formatos para la presentación de reclamos y denuncias. Asimismo, dicho portal contendrá información sobre las distintas infraestructuras de transporte de uso público de competencia de OSITRAN, a la cual podrán acceder los usuarios de forma sencilla.

### Supervisiones y sanciones del sector

El OSITRAN llevó a cabo 147 supervisiones durante el año 2015, lo que significó un incremento de 54.7% respecto al año anterior, conforme se muestra a continuación:

Tabla No. 76

Supervisiones efectuadas por OSITRAN

Tipo de infraestructura	No. de supervisiones	No. de empresas supervisadas	Principales temas supervisados
Aeropuertos	41	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad aeroportuaria.</li> <li>Mantenimiento y limpieza del complejo del terminal de pasajeros y otros.</li> </ul>
Carreteras	81	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de la Central de Emergencias 24 horas.</li> <li>Servicio del Sistema de Comunicación en tiempo real.</li> <li>Servicio de ambulancia.</li> <li>Servicio de traslado de vehículos.</li> <li>Servicios higiénicos en las unidades de peaje.</li> <li>Difusión del procedimiento de atención del reclamo.</li> </ul>

Tipo de infraestructura	No. de supervisiones	No. de empresas supervisadas	Principales temas supervisados
Tren Eléctrico de Lima	25	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad y regularidad del servicio de trenes.</li> <li>• Plan de Limpieza.</li> <li>• Reclamos.</li> <li>• Disponibilidad de ascensores, escaleras mecánicas, venta de tarjetas y recarga.</li> <li>• Aspectos de seguridad.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>18</b>	

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Para el año 2016, el OSITRAN tiene planeado efectuar 145 supervisiones a 19 empresas operadoras de servicios en infraestructura de transporte aéreo, vial y férreo, distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla No. 77**

Plan de supervisión para el 2016 de OSITRAN

Tipo de infraestructura	No. de supervisiones	No. de empresas supervisadas	Principales temas supervisados
Aeropuertos	41	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad aeroportuaria.</li> <li>• Mantenimiento y limpieza del complejo del terminal de pasajeros y otros.</li> </ul>
Carreteras	79	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de la Central de Emergencias 24 horas.</li> <li>• Servicio del Sistema de Comunicación en tiempo real.</li> <li>• Servicio de ambulancia.</li> <li>• Servicio de traslado de vehículos.</li> <li>• Servicios higiénicos en las unidades de peaje.</li> <li>• Difusión del procedimiento de atención del reclamo.</li> </ul>
Tren Eléctrico de Lima	25	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad y regularidad del servicio de trenes.</li> <li>• Plan de Limpieza.</li> <li>• Reclamos.</li> <li>• Disponibilidad de ascensores, escaleras mecánicas, venta de tarjetas y recarga.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>19</b>	

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

97  
En el año 2015, el valor de una (1) UIT asciende a S/. 3,850.

En el año 2015, OSITRAN impuso dos (02) multas ascendentes a 5 UIT<sup>97</sup>, que fueron equivalentes a S/. 19,250, según el siguiente detalle:



## Tabla No. 78

Sanciones establecidas por OSITRAN

Tipo de infraestructura	Empresas	No. de sanciones impuestas	Principales temas
Carreteras	Concesionaria Vial del Sur S.A.	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionamiento del sistema de comunicación de emergencia.</li> <li>Tiempo de espera en cola.</li> </ul>
<b>Total</b>		<b>2</b>	

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El OSITRAN define a los consumidores vulnerables como los usuarios o personas que forman parte de los siguientes grupos:

- Personas con discapacidad (que tengan una o más deficiencias físicas o sensoriales).
- Mujeres en estado de gestación.
- Adultos mayores.
- Niños y adolescentes que hacen uso de las ITUP.
- Usuarios de zonas rurales o en extrema pobreza.
- Usuarios de servicios turísticos (en los casos en los que se comunican en un idioma distinto al castellano).

Durante el 2015, el OSITRAN desarrolló una herramienta orientada a este grupo de ciudadanos. Esta consistió en un video con lenguaje de señas sobre los derechos de los usuarios de las ITUP. Este video<sup>98</sup> se encuentra en las redes sociales y el canal de YouTube del OSITRAN. Asimismo, está disponible en el Portal de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi, ubicado en la sección denominada “Consumo para Todos”, segmento especializado para personas con discapacidad<sup>99</sup>.

Para el 2016, el OSITRAN en conjunto con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y la Dirección de Educación Básica Especial del Ministerio de Educación desarrollarán actividades de capacitación dirigidos a personas con discapacidad.

### Asociaciones de consumidores

En el año 2015, el OSITRAN no suscribió convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

### Consejos de Usuarios

En el 2015, el OSITRAN contó con siete (07) Consejos de Usuarios (tres de ellos de alcance nacional y cuatro de alcance regional), los cuales cuentan con

98

[https://www.youtube.com/watch?v=W\\_Z3vkT\\_BgQ](https://www.youtube.com/watch?v=W_Z3vkT_BgQ)

99

<https://www.consumidor.gob.pe/consumo-para-todos>

representantes de treinta y cinco (35) organizaciones, tales como gremios, asociaciones de consumidores y usuarios, colegios profesionales y universidades. En el citado año, el OSITRAN desarrolló cuatro (04) actividades de capacitación dirigidas a estos consejos.

### Tabla No. 79

Consejos de Usuarios y su labor en el año 2015

Consejos de Usuarios	No. de miembros	No. de actividades	Principales temas
Consejo de Usuarios de Aeropuertos	9	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los temas desarrollados fueron los vinculados a la problemática existente en las infraestructuras de transporte de uso público, de acuerdo al alcance de cada uno de los consejos de usuarios.</li> </ul>
Consejo de Usuarios de Puertos	10	-	
Consejo de Usuarios de Red Vial	6	1	
Consejo Regional de Usuarios de Arequipa	5	1	
Consejo Regional de Usuarios de Cusco	6 (en proceso de elección)	-	
Consejo Regional de Usuarios de Piura	4	1	
Consejo Regional de Usuarios de Loreto-San Martín	5	-	

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Cabe recordar que los Consejos de Usuarios son mecanismos de participación creados para fomentar la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de la infraestructura de transporte de uso público (ITUP), constituyéndose en órganos representativos de los usuarios de la ITUP. Su naturaleza es de un órgano consultivo en el proceso de toma de decisiones de OSITRAN.

#### Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los servicios que se brindan en la infraestructura la establece el OSITRAN.

##### a) Primera instancia

De acuerdo con la información proporcionada por OSITRAN, los reclamos son presentados ante las entidades prestadoras dentro de los 60 días luego de ocurrido el hecho, teniendo un plazo máximo de 15 días para resolver; no obstante, este plazo se puede extender a 30 días mediante decisión motivada, en los casos en que los reclamos sean considerados complejos.





Durante el año 2015, los reclamos resueltos por usuarios finales ante las empresas operadoras del servicio de transporte ascendieron a un total de 4,761 expedientes. De este total, la infraestructura férrea concentró el mayor número de expedientes de reclamos en el referido año, habiendo sido la empresa GyM Ferrovías S.A., responsable de la operación de la Línea 1 del Metro de Lima, la que recibió el mayor número de casos, al reportar 3,599 reclamos resueltos.

**Tabla No. 80**

Reclamos resueltos, presentados por usuarios finales en empresas concesionarias, 2011 - 2015

Tipo de infraestructura	Concesionaria	Reclamos resueltos				
		2011	2012	2013	2014	2015
Aérea	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	453	547	503	546	501
	1 <sup>er</sup> grupo de aeropuertos regionales	100	110	131	154	111
	2 <sup>do</sup> grupo de aeropuertos regionales	198	189	84	91	198
	<b>Total</b>	<b>751</b>	<b>846</b>	<b>718</b>	<b>791</b>	<b>810</b>
Vial	Red Vial No.5 -Tramo Ancón-Huacho-Pativilca	7	10	12	10	16
	Red Vial No.6 - Pucसानa-Cerro Azul-Ica	18	13	28	40	56
	IIRSA Norte: Paíta-Yurimaguas	34	65	58	48	62
	IIRSA Sur: Tramo 2: Urcos-Inambari	-	-	1	-	-
	IIRSA Sur: Tramo 3: Inambari-Iñapari	-	3	3	9	2
	IIRSA Sur: Tramo 4: Azángaro-Inambari	-	5	19	3	1
	Buenos Aires-Chanchaque	-	3	-	-	1
	IIRSA Sur: Tramo 1: Marcona-Urcos	12	9	13	5	17
	IIRSA Sur: Tramo 5: Ilo- Matarani-Azángaro	4	5	7	24	22
	Red Vial No.4: Pativilca-Puerto Salaverry	9	9	18	21	23
	Autopista del Sol - Trujillo-Sullana	20	49	50	31	41
	IIRSA Centro - Tramo 2	4	3	19	64	93
	Tramo Vial Desvío Quilca- La Concordia	-	-	3	3	15
	Longitudinal de la Sierra Tramo 2	-	-	-	-	3
	<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>174</b>	<b>231</b>	<b>258</b>	<b>352</b>
Férrea	GyM Ferrovías S.A. (Tren Eléctrico-Línea1)	-	1,709	1,922	3,155	3,599
	<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>1,709</b>	<b>1,922</b>	<b>3,155</b>	<b>3,599</b>
<b>Total general</b>		<b>859</b>	<b>2,729</b>	<b>2,871</b>	<b>4,204</b>	<b>4,761</b>

**Fuente:** OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2013 y 2014 – Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Cabe resaltar que el primer grupo de aeropuertos regionales se encuentra administrado por la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú (AdP) desde el año 2006, la cual en la actualidad opera una red de doce (12) terminales aéreas en el norte peruano con plazos de concesión aeroportuaria de 25 años.

Por otro lado, la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP) es la encargada de la administración de cinco (5) terminales aéreas concesionadas en el año 2011 por un plazo de 25 años.

Asimismo, se prevé que el Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco (AICC) concesionado al Consorcio Kuntur Wasi S.A. inicie operaciones en el primer trimestre de 2020, con lo cual el OSITRAN se encargará de la supervisión, fiscalización y regulación del cumplimiento de lo establecido en el contrato de concesión.

**Tabla No. 81**

Infraestructura aeroportuaria supervisada por el OSITRAN

<b>Primer Grupo de Aeropuertos</b>		<b>Ciudad</b>
1	Aeropuerto Capitán FAP. Pedro Canga Rodríguez	Tumbes
2	Aeropuerto Capitán FAP. Víctor Montes Arias	Talara
3	Aeropuerto Capitán FAP. Guillermo Concha Iberico	Piura
4	Aeropuerto Mayor General FAP. Armando Revoredo Iglesias	Cajamarca
5	Aeropuerto Capitán FAP. José A. Quiñones González	Chiclayo
6	Aeropuerto de Chachapoyas	Chachapoyas
7	Aeropuerto Cadete FAP. Guillermo del Castillo Paredes	Tarapoto
8	Aeropuerto Capitán FAP. Carlos Martínez de Pinillos	Trujillo
9	Aeropuerto Comandante FAP. Germán Arias Graziani	Huaraz
10	Aeropuerto Coronel FAP. Francisco Secada Vignetta	Iquitos
11	Aeropuerto Capitán. FAP. David Abenzur Rengifo	Pucallpa
12	Aeropuerto Capitán FAP. Renán Elías Olivera	Pisco
<b>Segundo Grupo de Aeropuertos</b>		
1	Aeropuerto Alférez Alfredo Rodríguez Ballón	Arequipa
2	Aeropuerto Coronel FAP. Alfredo Mendivil Duarte	Ayacucho
3	Aeropuerto Inca Manco Cápac	Juliaca
4	Aeropuerto Padre Aldamiz	Pto. Maldonado
5	Aeropuerto Coronel. FAP. Carlos Ciriani Santa Rosa	Tacna

**Fuente:** Página web del OSITRAN **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



Se registran también reclamos de usuarios intermedios<sup>100</sup> únicamente para las concesiones portuarias. En el 2015 se resolvieron 1,334 expedientes, de los cuales la concesionaria del Terminal Muelle Norte representó el 92.4% del total de reclamos resueltos en este tipo de infraestructura.

### Tabla No. 82

Reclamos resueltos, presentados por usuarios intermedios en empresas concesionarias, 2011 - 2015

Tipo de infraestructura	Concesionaria	Reclamos resueltos				
		2011	2012	2013	2014	2015
Puertos	Terminal Portuario de Matarani	-	8	1	3	4
	Terminal de Contenedores Muelle Sur Callao	70	92	59	64	89
	Terminal Portuario de Paita	7	3	8	21	8
	Terminal Muelle Norte	115	327	945	1,230	1,233
	Terminal Portuario General San Martín Pisco	-	-	-	1	-
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>430</b>	<b>1,013</b>	<b>1,319</b>	<b>1,334</b>

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2013 y 2014 – Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

El tema más reclamado en el año 2015 en infraestructura aérea fue el referido a “daño y pérdida de bienes”, con un total de 286 reclamos resueltos (equivalentes al 35.3% del total). De otro lado, en infraestructura vial la “falta de señalización y/o mantenimiento” fue el tema más reclamado y en infraestructura férrea el motivo de reclamo principal fue “la recaudación”, representando un 36.4% y 47.2%, respectivamente.

Finalmente, el 25.5% del total de reclamos fueron declarados fundados a favor del consumidor (equivalente a 1,212 reclamos resueltos), porcentaje inferior al registrado en el año 2014 cuando el porcentaje de reclamos fundados alcanzó el 31.3% (1,317)<sup>101</sup>.

### Tabla No. 83

Reclamos resueltos por materia, según tipo de infraestructura (2015)

Tipo de Infraestructura	Materia de reclamo	No. de reclamos	Part. % 2015
Aérea	Infraestructura	117	14.4 %
	Daño/Pérdida de Bienes	286	35.3 %
	Tarifa aeroportuaria	56	6.9 %
	Maltrato de personal	52	6.4 %
	Playa de Estacionamiento	45	5.6 %

100

Para el caso de la infraestructura portuaria, se define a los usuarios intermedios a las empresas que brindan el servicio de practicaje, remolcage, embarque de minerales, y amarre y desamarre en los puertos.

101

En el 2013 y 2012, 36.0% (1,034) y 30.5% (833) de reclamos fueron declarados fundados a favor del consumidor, respectivamente.

Tipo de Infraestructura	Materia de reclamo	No. de reclamos	Part. % 2015
Aérea	Retención de objetos	30	3.7 %
	Aerolíneas - Maltrato de Personal	26	3.2 %
	Aerolíneas - Itinerario/Vuelos	27	3.3 %
	Atención y calidad del servicio	62	7.7 %
	Otros	109	13.5 %
	<b>Total</b>	<b>810</b>	<b>100.0 %</b>
Vial	Desperfectos en la vía	38	10.8 %
	Cobro de la tarifa	74	21.0 %
	Falta de señalización y/o mantenimiento	128	36.4 %
	Tiempo de espera en cola	3	0.9 %
	Mala atención	60	17.0 %
	Otros	49	13.9 %
	<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>100.0 %</b>
Férrea	Accesibilidad	269	7.5 %
	Infraestructura	76	2.1 %
	Seguridad	137	3.8 %
	Servicio	972	27.0 %
	Recaudación	1,699	47.2 %
	Sistema	366	10.2 %
	Limpieza	32	0.9 %
	Otros	48	1.3 %
	<b>Total</b>	<b>3,599</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Total general</b>		<b>4,761</b>	

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

#### b) Segunda instancia

En el 2015, el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN (TSC) resolvió 12 expedientes, habiéndose concentrado en la infraestructura aeroportuaria el mayor número de expedientes resueltos. Así, la empresa que registró mayor cantidad de reclamos fue Lima Airport Partners S.R.L., siendo la



“facturación”, “los daños” y la “calidad del servicio” las razones que motivaron los reclamos. Con relación a la infraestructura vial, se resolvió un (01) caso, y en ferroviario, seis (06).

**Tabla No. 84**

Expedientes resueltos por el OSITRAN

Tipo de infraestructura	Concesionaria	Temas				Total por tipo de infraestructura
		Facturación	Daños	Calidad del servicio	Total	
Aeroportuaria	Aeropuertos del Perú S.A.	0	1	0	1	5
	CORPAC S.A.	1	0	0	1	
	Lima Airport Partners S.R.L.	1	1	1	3	
Vial	Autopistas del Norte S.A.C.	1	0	0	1	1
Ferrovionario	GyM Ferrovías S.A.	0	0	6	6	6
<b>Total por temas</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	

**Fuente:** Correo electrónico de fecha 05.05.2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el mismo año, si bien no existen recursos de apelación que hayan sido resueltos en favor del usuario, es preciso indicar que el 50% de ellos (06 en total) fueron remitidos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para el inicio de las investigaciones correspondientes que determinen el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en contra de la entidad prestadora correspondiente.

### Mecanismos de solución de conflictos

El usuario intermedio o final de la infraestructura concesionada cuenta con un mecanismo de solución de conflictos<sup>102</sup> vinculados a los servicios de infraestructura de transporte de uso público. Los temas sobre los cuales este mecanismo versa son los siguientes: a) facturación y cobro de servicios; b) calidad y oportuna prestación de servicios; c) defectos en la información proporcionada a los usuarios; d) daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios; e) acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las Entidades Prestadoras; f) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA); y g) condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.

Los procedimientos constan de dos (2) instancias administrativas:

- **La Primera Instancia**, en la que el consumidor o usuario presenta el reclamo directamente al proveedor para su evaluación y emisión de una respuesta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, el cual podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles en aquellos reclamos que sean complejos.

102

Reglamento de Reclamos de OSITRAN y en el Reglamento de Atención de Reclamos de la Entidad Prestadora.

Asimismo, el plazo para la interposición del recurso de apelación contra lo resuelto por la Entidad Prestadora es de 15 días hábiles contados a partir de la notificación del escrito.

- **La Segunda Instancia**, en la que se presenta una apelación al fallo emitido en la instancia precedente ante el Tribunal de OSITRAN que podrá requerir de las partes información adicional, la misma que deberá ser remitida en un plazo máximo de 20 días hábiles. Las partes podrán presentar sus alegatos finales hasta 3 días después de producido el informe oral. Vencido dicho plazo, el Tribunal dispondrá de 10 días hábiles para emitir su resolución final, la misma que deberá ser notificada a las partes en el plazo de 5 días hábiles. El plazo para resolver las apelaciones interpuestas por los usuarios ante el Tribunal es de aproximadamente 65 días hábiles desde que fueron elevadas por la Entidad Prestadora. En esta etapa del procedimiento concluye la tramitación del procedimiento administrativo.



## 8.1.4 Sector saneamiento

### 8.1.4.1 Datos generales

#### 8.1.4.1.1 Agentes

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

**Tabla No. 85**

Principales agentes que participan en el sector saneamiento

Sector público
<b>Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Vivienda)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A través de la Dirección Nacional de Saneamiento establece el marco de las políticas y objetivos estratégicos del Gobierno Nacional en concordancia con las metas de desarrollo, sostenibilidad, incremento de eficiencia y productividad en la prestación de los servicios.</li> </ul>
<b>Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento (SUNASS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Regula la prestación de servicios de saneamiento (Servicios de agua potable y alcantarillado).</li> <li>Establece normas necesarias para el correcto funcionamiento del sector, supervisando y fiscalizando su cumplimiento (en el ámbito de su competencia).</li> <li>Resuelve controversias entre empresas prestadoras (1ra instancia: cuerpos colegiados y 2da instancia: Tribunal de Solución de Controversias).</li> <li>Resuelve los Reclamos de los Usuarios en Segunda Instancia en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento (en adelante, TRASS).</li> </ul>
<b>Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pueden ser entidades públicas o mixtas que brindan los servicios de saneamiento (abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario y disposición sanitaria de excretas).</li> <li>Resuelven los reclamos de los usuarios en Primera Instancia referidos al servicio de saneamiento.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resuelve reclamos relacionados con servicios y productos ofrecidos por empresas de saneamiento diferentes al servicio de agua y desagüe (por ejemplo el servicio técnico a las instalaciones).</li> </ul>
Sector privado
<b>Empresas que brindan servicios de agua y alcantarillado</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresa privada que brinda servicios a través de una concesión regulada por la SUNASS, siendo la única al 2014, la empresa Aguas de Tumbes S.A.</li> </ul>

Fuente: SUNASS, Vivienda, Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### 8.1.4.1.2 Oficinas de atención al usuario

La SUNASS cuenta con la Gerencia de Usuarios que se encarga de las estrategias de comunicación dirigidas a los usuarios de los servicios de saneamiento, la cual tiene presencia tanto en Lima con dos (02) oficinas, como en provincias con veinte (20).

Con respecto a las oficinas de atención al usuario de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, en Lima y Callao se reportaron siete (07) oficinas. En cuanto al número de oficinas en las demás regiones, la SUNASS informa que cada EPS tiene por lo menos una oficina en la que atiende a los usuarios.

**Tabla No. 86**

Oficinas de atención al usuario – SUNASS

Ubicación	SUNASS
Lima y Callao	2
Provincias	20
<b>Total</b>	<b>22</b>

**Fuente:** Formato de Información remitido por la SUNASS, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Ver Gráfico No. 43





## Gráfico No. 43

Ubicación de las Oficinas de Atención al Usuario de SUNASS según región



(\*) Lima cuenta con dos oficinas.

Fuente: SUNASS. Portal web. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

103

De acuerdo al Artículo No. 59 del Reglamento de Organización y funciones de la SUNASS, aprobado por Resolución No. 032-2006-SUNASS-CD y modificado por Resolución No. 044-2009-SUNASS-CD y Decreto Supremo No. 076-2009-PCM.

### 8.1.4.2 Labor de la Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento (SUNASS)

La SUNASS atiende las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional través de la Gerencia de Usuarios, la misma que además efectúa actividades de educación y difusión en materia de protección del consumidor<sup>103</sup>.

#### Empresas del sector saneamiento

La SUNASS regula a cincuenta (50) empresas prestadoras de servicios de saneamiento.

**Tabla No. 87**

Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento

#### Empresas de distribución de energía eléctrica

No.	Empresa	No.	Empresa	No.	Empresa
1	Emusap S.R.L.	23	EPS Moquegua S.A.	45	Emusap Abancay S.A.C.
2	Emapab S.R.Ltda.	24	Emapisco S.A.	46	EPS Aguas del Altiplano S.R.L.
3	Epsmu S.R.Ltda.	25	Emsapuno S.A.	47	Emsapa Calca S.R.L.
4	EPS Chavín S.A.	26	EPS ILO S.A.	48	Sedapar S.R.L. (Rioja - San Martín)
5	Sedachimbote	27	SEDA Huánuco	49	Sedam HUANCAYO S.A.
6	EPS Emapica S.A.	28	Sedajuliaca S.A.	50	Emsapa Yauli La Oroya S.R.L.
7	Epsasa	29	EPS Sedaloreto S.A.		
8	Semapa Barranca S.A.	30	EMAPA Huancavelica S.A.C.		
9	EMAQ S.R.LTDA.	31	Sedalib S.A.		
10	Emapa Huacho S.A.	32	Sedacaj S. A.		
11	Emapa Huaral S. A.	33	Sedapar S.A.		
12	EPS Marañón S.R.L.	34	EPS Grau S.A.		
13	EPS Moyobamba S.R.L.	35	EPS SEDA Cusco S.A.		
14	EMAPA San Martín S.A.	36	EPS Semapach		
15	EPS Tacna S.A.	37	Sedapal		
16	EPS Atusa	38	EMAPA Y S.R.Ltda.		
17	Emapavigssa	39	EPS Selva Central S.A.		
18	Emapacop S.A.	40	Empssapal S.A.		
19	Emapa Cañete S.A.	41	EPS Sierra Central S.R.L.		
20	Epsel S.A.	42	EPS Emsap Chanka S.C.R.L.		
21	Emapa Pasco S.A.	43	EPS Mantaro S.A.		
22	Emapat S.R.L.	44	EPS NOR PUNO S.A.		

Fuente: SUNASS. Portal web. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi



## Normativa

Para el presente informe el regulador no mencionó normativa alguna generada en el año 2015 relacionada a la protección al consumidor o usuario en el sector de servicios de saneamiento.

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

En lo referido a las acciones de capacitación, en el año 2015, la SUNASS desarrolló un Plan de Capacitación para usuarios, realizando un total de 225 actividades a través de programas, cursos, charlas y talleres de capacitación (14 más en comparación al 2014), de los cuales 20 fueron orientados a consumidores vulnerables.

La capacitación dirigida a usuarios tuvo una cobertura de 4,730 asistentes (incluyendo al segmento vulnerable) siendo los principales temas abordados, los deberes y derechos de los usuarios, la cultura para el uso adecuado de agua potable, el procedimiento de reclamos y los principales problemas operativos en sus zonas.

### Tabla No. 88

Actividades de capacitación realizadas por la SUNASS

Tipo de consumidor	Principales temas	Nº de actividades			Nº de asistentes		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015
Consumidor o Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberes y derechos de los usuarios.</li> <li>• Cultura para el uso adecuado de agua potable.</li> </ul>	180	192	205	4,000	4,200	4,300
Consumidor Vulnerable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de reclamos.</li> <li>• Principales problemas operativos en sus zonas.</li> </ul>	18	19	20	400	420	430

**Fuente:** Formato de Información remitido por la SUNASS, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Respecto de la capacitación a proveedores, se llevaron a cabo veinticinco (25) eventos, los cuales reunieron a un total de 650 asistentes. Los principales temas desarrollados fueron en torno a los casos relevantes en sus respectivas EPS, la relación con el usuario, valores máximos admisibles, y problemas comerciales y operativos en sus zonas.

Se espera que para el año 2016, la SUNASS realice 225 eventos para los consumidores en general (beneficiando a un total de 4,300 personas), así como 25 eventos para proveedores.

**En cuanto a las actividades de orientación,** en el año 2015, la SUNASS realizó 39,368 actividades en materia de protección de usuarios. Los principales temas abordados fueron los referidos a problemas por consumo elevado y

procedimientos de reclamos. Cabe indicar que las orientaciones fueron dadas en las oficinas de SUNASS, en las EPS y por vía telefónica, y beneficiaron potencialmente a 118,104 personas<sup>104</sup>.

Se espera que en el año 2016, las orientaciones asciendan a 39,000, con una cobertura de 117,000 personas.

**Tabla No. 89**

Actividades de orientación realizadas por SUNASS a nivel nacional

Actividades de orientación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	38,331	40,382	39,368	39,000
Número de beneficiarios	N.D.	121,146	118,104	117,000
Principales temas	Consumo elevado. Procedimiento de reclamo.			• De acuerdo a demanda.

**Fuente:** Formato de Información remitido por la SUNASS, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente al 2014 – Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Con respecto a las actividades de información y difusión, la SUNASS proporciona información de interés a través de medios de comunicación masivos, redes sociales, campañas itinerantes, campañas educativas, audiencias públicas, Consejos de Usuarios, entre otros.

Además, la SUNASS brinda a los usuarios la herramienta “Consulte su Tarifa”, la cual tiene por objetivo informar a los mismos sobre el costo del metro cúbico de agua potable en su localidad. No se proporcionó el número de accesos que generó este mecanismo para el 2015. Esta herramienta es alimentada con información tarifaria de las 50 EPS reguladas.

#### Supervisiones y sanciones en el sector

La SUNASS elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión en relación con tres temas: i) aplicación de estructura tarifaria y procedimiento de facturación; ii) control de procesos de tratamiento de agua potable suministrada a usuarios finales; iii) continuidad y presión del servicio; y, iv) cumplimiento de metas de gestión.

Con ello, se procedió a realizar un total de 149 supervisiones, 54 supervisiones en campo y 95 en la sede de la SUNASS, reflejando un incremento de 43 supervisiones en total respecto al año 2014. Los principales problemas encontrados fueron los relacionados a: i) el incumplimiento de metas de gestión en distintos niveles, ii) incumplimiento de normativa comercial y operacional, y iii) deficiencias en el control de procesos de tratamiento de agua potable.

<sup>104</sup> SUNASS considera que cada persona informada lo replica en 3 personas miembros de su entorno más cercano. De esta manera se da una orientación por persona y la cobertura es tres veces el número de orientaciones.



Para el año 2016, la SUNASS tiene proyectado realizar 80 acciones de supervisión respecto a los siguientes temas: i) aplicación de estructura tarifaria, aplicación de reajustes tarifarios por IPM y procedimiento de facturación; ii) control de procesos de tratamiento de agua potable suministrada a usuarios finales; iii) continuidad y presión del servicio; y iv) cumplimiento de metas de gestión. Se realizarán 48 acciones de supervisión de campo (en las EPS) y 32 desde la sede central de SUNASS.

### Sanciones

En el año 2015, la SUNASS impuso un total de 55 sanciones (45 multas y 10 amonestaciones) que se encuentran tipificadas en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción, principalmente por: i) incumplimiento de las metas de gestión (las mismas que impactan en la calidad del servicio para los usuarios) y; ii) el incumplimiento de medidas correctivas impuestas por la SUNASS. Dicho número es superior al registrado en el año 2014, que alcanzó 26 sanciones (20 multas y 6 amonestaciones).

Por otro lado, las multas impuestas en el año 2015 por infracciones a las normas emitidas por SUNASS respecto a los servicios a usuarios finales ascendió a 208.61 UIT<sup>105</sup> (S/. 803,149), a diferencia de los 92.4 UIT del 2014 (S/. 351,044). Las principales empresas sancionadas fueron las siguientes:

**Tabla No. 90**

Principales Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento multadas por la SUNASS, 2015

EPS	Motivo	Monto (S/.)
Sedapal	Incumplir metas de gestión	S/. 246,053.5
Otros		S/. 557,095.0
<b>Total</b>		<b>S/. 803,149.5</b>

**Fuente:** Formato de Información remitido por la SUNASS, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Para la SUNASS, los “consumidores vulnerables” son los usuarios y no usuarios del servicio con menor acceso a la información, debido a que no le permite conocer sus deberes y derechos; así como aquellos usuarios de bajos niveles socioeconómicos, cuya facturación no le es favorable dado que al incrementarse afecta directamente la economía de su hogar.

Durante el 2015, la SUNASS desarrolló cuatro (04) herramientas orientadas a este grupo de ciudadanos, siendo estas de tipo material informativo sobre: (i) Proyecto de Estudio Tarifario; (ii) deberes y derechos de los usuarios; (iii) ficha de comentarios; y (iv) encuesta anónima. El número de beneficiarios alcanzados alcanzó las 1,916 personas.

105

En el año 2015, el valor de una (1) UIT asciende a S/. 3,850.

Asimismo, se brindaron 167 actividades de orientación a este mismo segmento, distribuyéndose en reuniones uno a uno (80), reuniones grupales (27), micro audiencias (24), entrevistas en medios de comunicación (28), conferencias de prensa (4) y audiencias públicas (4).

### Asociaciones de consumidores

La SUNASS reportó que mantiene un convenio vigente de cooperación con Aspec (desde setiembre del 2015). En este marco, desarrolló tres (03) actividades generales en torno a:

- Participación del evento denominado "Patio del Consumidor".
- Entrevistas en el espacio radial de Aspec.
- Participación en el II Concurso Escolar Nacional "Buenas prácticas para el ahorro potable 2015".

Además, se realizaron actividades de capacitación al personal de orientación de Aspec y a dos asociaciones de consumidores del interior del país.

### Consejos de Usuarios<sup>106</sup>

En el sector de servicios de saneamiento existen cinco (05) Consejos de Usuarios conformado por veintiséis (26) miembros, a quienes se les brindó diecinueve (19) actividades de capacitación.

**Tabla No. 91**

Consejos de Usuarios y su labor en el año 2015

Consejos de usuarios	Ubicación geográfica	Número de miembros	Número de actividades	Principales temas
Consejo de Usuarios de Lima	Lima y Callao	5	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día mundial del agua.</li> <li>• Visitas guiadas a PTAP y PTAR.</li> <li>• Audiencia pública.</li> <li>• Charla universitaria.</li> <li>• Programa educativo.</li> <li>• Otros.</li> </ul>
Consejo de Usuarios Norte	Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad y Cajamarca	5	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros regionales de gestión de recursos hídricos.</li> <li>• Seminarios.</li> <li>• Charlas.</li> <li>• Talleres de capacitación.</li> <li>• Ferias.</li> <li>• Programa educativo.</li> <li>• Audiencias públicas.</li> <li>• Otros.</li> </ul>
Consejo de Usuarios Sur	Arequipa, Moquegua, Tacna, Puno, Cusco, Ayacucho, Apurímac, Huanavelica, Ica y Madre De Dios	10	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa educativo.</li> <li>• Audiencias públicas.</li> <li>• Otros.</li> </ul>

106

En el marco de la Ley No. 27332, "Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos", se estipula que el Organismo Regulador contará con uno o más Consejos de Usuarios cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Estarán calificados para participar en la elección del representante de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, aquellas personas jurídicas debidamente constituidas y que se encuentren inscritas en el registro público respectivo. El mandato de los miembros de los Consejos de Usuarios será de dos (2) años, siendo el cargo ad-honorem. El objetivo es ser un mecanismo de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria, cuya labor consultiva garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.



Consejos de usuarios	Ubicación geográfica	Número de miembros	Número de actividades	Principales temas
Consejo de Usuarios Centro	Junín, Cerro De Pasco, Huánuco y Ancash	3	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros regionales de gestión de recursos hídricos.</li> <li>• Seminarios.</li> <li>• Charlas.</li> </ul>
Consejo de Usuarios Oriente	Loreto, Amazonas, San Martín y Ucayali	3	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de capacitación.</li> <li>• Ferias.</li> <li>• Programa educativo.</li> <li>• Audiencias públicas.</li> <li>• Otros.</li> </ul>

**Fuente:** Formato de Información remitido por la SUNASS, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

### a) Primera instancia

Según la SUNASS, los reclamos presentados por las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) en el año 2015 sumó un total de 348,303, correspondiendo el 72.5% del total a los reclamos de tipo comercial y 27.5% de tipo operacional.

## Tabla No. 92

Reclamos atendidos por las EPS, según tipo de reclamo 2011 – 2015

Tipo de reclamo	2011	2012	2013	2014	2015	Part. % 2015
Comerciales	278,774	266,538	252,219	237,917	252,477	72.5 %
Operacionales	152,355	171,459	161,366	237,917	95,826	27.5 %
<b>Total</b>	<b>431,128</b>	<b>437,997</b>	<b>413,585</b>	<b>475,834</b>	<b>348,303</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Formato de Información remitido por la SUNASS, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2012, 2013 y 2014 – Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Se registra también que el 30.2% del total de reclamos presentados fueron ante la empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal). Le sigue la EPS Sedapar de Arequipa con 11.2% y la EPS Sedalib de La Libertad con 7.2%.

## Tabla No. 93

Reclamos atendidos según EPS, 2011 - 2015

EPS	2011	2012	2013	2014	2015	Part. % 2015
Sedapal	138,526	123,412	100,707	183,224	105,182	30.0 %
Sedapar S.A.	43,918	55,194	44,252	53,976	39,057	11.2 %

EPS	2011	2012	2013	2014	2015	Part. % 2015
Sedalib S.A.	19,116	18,670	16,375	35,138	24,920	7.2 %
Eps Grau S.A.	17,923	26,326	24,421	48,088	22,974	6.6 %
Sedacusco S.A.	15,574	16,235	25,984	23,830	17,811	5.1 %
Eps Tacna S.A.	14,422	7,839	15,867	13,750	14,866	4.3 %
Epsel S.A.	33,255	34,222	34,035	18,000	13,302	3.8 %
Emapa San Martin S.A.	4,483	5,076	6,237	4,312	10,624	3.1 %
Sedam Huancayo S.A.C	6,686	8,458	8,811	9,042	9,596	2.8 %
Eps Sedaloretto S.A.	13,850	22,400	16,970	11,464	8,608	2.5 %
Resto	123,376	120,435	119,927	75,010	81,363	23.4 %
<b>Total</b>	<b>431,128</b>	<b>437,997</b>	<b>413,585</b>	<b>475,834</b>	<b>348,303</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Formato de Información remitido por la SUNASS, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2012, 2013 y 2014 – Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Cabe destacar que la SUNASS no reportó información sobre los reclamos resueltos a favor del consumidor entre los años 2011 y 2015.

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

En el año 2015, el TRASS resolvió un total de 25,175 expedientes, de los cuales 25,054 correspondieron a recursos de apelación (99.5%) y 121 a quejas, lo que significó un incremento de 2.9% y decrecimiento de 36.3%, respectivamente. Respecto a los plazos de resolución, todos los expedientes fueron resueltos dentro del máximo plazo establecido en su normativa, reportándose un plazo promedio de ocho (8) días.

#### Tabla No. 94

TRASS: Recursos de apelación y quejas resueltas

Procedimientos	2011	2012	2013	2014	2015	Part. % 2015
Recursos de apelación	19,627	21,872	23,812	24,344	25,054	99.5 %
Quejas	226	166	175	190	121	0.5 %
<b>Total</b>	<b>19,853</b>	<b>22,038</b>	<b>23,987</b>	<b>24,534</b>	<b>25,175</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Correo electrónico de fecha 09.05.2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

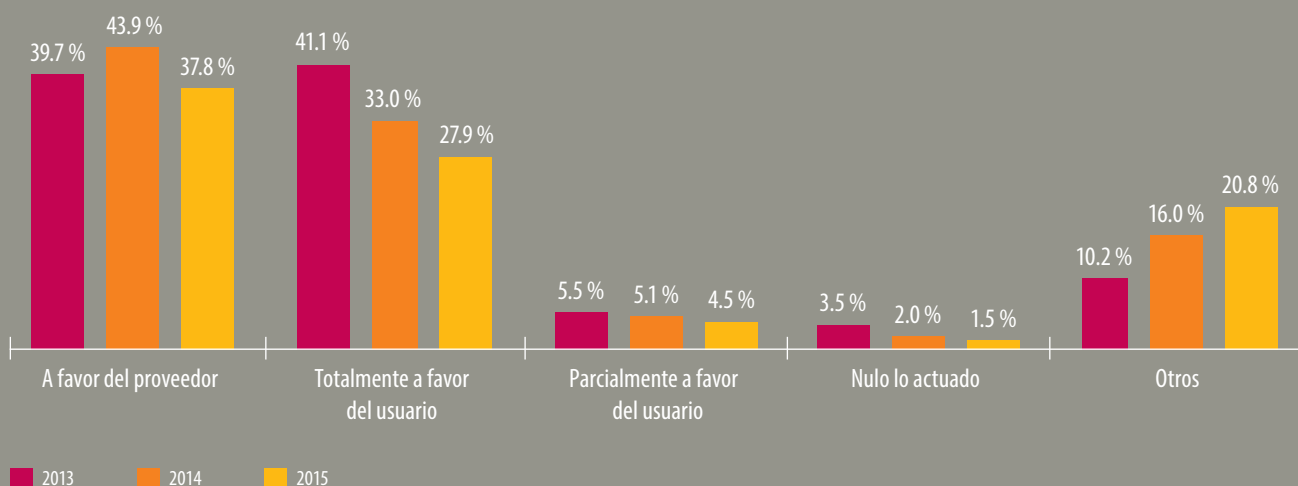




Del total de apelaciones resueltas en el año 2015, 37.8% fue declarado a favor del proveedor, el 27.9% totalmente a favor del usuario<sup>107</sup> y el porcentaje restante parcialmente a favor del usuario, nulo u otros. Esta distribución muestra la misma tendencia respecto al año 2014, cuando las apelaciones fueron, en mayor proporción, resueltas a favor del proveedor (43.9%), seguido de los resueltos totalmente a favor del consumidor con 33%.

### Gráfico No. 44

TRASS: Comparativo de la distribución de apelaciones 2013-2015 según tipo de conclusión



Fuente: Correo electrónico de fecha 09.05.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Las apelaciones se reportaron principalmente por problemas de facturación del servicio (como es el caso del consumo medido y consumo promedio<sup>108</sup>).

### Tabla No. 95

TRASS: Recursos de apelación resueltos por temas

Tema	2011	2012	2013	2014	2015	Part. % 2015
Consumo medio	16,383	18,821	19,157	19,601	20,046	80.0 %
Consumo promedio	1,168	1,119	1,812	1,748	1,936	7.7 %
Tipo de tarifa	802	741	1,254	1,059	814	3.2 %
Asignación de consumo	568	447	511	501	711	2.8 %

107

Comparado con los años anteriores, en el 2014, 30.2% (8,127) del total de recursos de apelación resueltos fueron declaradas a favor del consumidor; en el 2013, 46.6% (11,098); y en el 2012, 45.2% (9,884).

108

Consumo medido: cuando el usuario considera que i) el régimen de facturación no es aplicable, o ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor. El Consumo promedio por su parte se da cuando el consumidor considera que i) el régimen de facturación no es aplicable o ii) el monto facturado está mal calculado.

Tema	2011	2012	2013	2014	2015	Part. % 2015
Conceptos emitidos	542	558	778	891	702	2.8 %
Consumo no facturado oportunamente	28	31	127	201	471	1.9 %
Otros	136	155	173	343	374	1.5 %
<b>Total</b>	<b>19,627</b>	<b>21,872</b>	<b>23,812</b>	<b>24,344</b>	<b>25,054</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Correo electrónico de fecha 09.05.2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el año 2015, del total de recursos de apelación resueltos por el TRASS, el 62.7% (15,708 recursos de apelación) correspondió a la empresa Sedapal, seguido de Sedapar S.A. y Sedalib S.A. con 17.3% y 4.8%, respectivamente.

#### Tabla No. 96

Recursos de apelación resueltos por el TRASS, según EPS

EPS	2011	2012	2013	2014	2015	Part. % 2015
Sedapal	14,867	16,942	17,898	17,116	15,708	62.7 %
Sedapar S.A.	1,980	2,000	2,805	3,579	4,336	17.3 %
Sedalib S.A.	916	1,307	1,209	1,255	1,209	4.8 %
Epsel S.A.	583	511	608	1,030	1,144	4.6 %
Sedacusco S.A.	102	115	365	267	707	2.8 %
Eps Tacna S.A.	887	417	347	263	675	2.7 %
Eps Grau S.A.	46	217	181	238	524	2.1 %
Epsasa	39	55	115	193	206	0.8 %
Eps Emapica S.A.	64	37	53	61	141	0.6 %
Sedacaj S.A.	22	18	10	44	130	0.5 %
Sedachimbote S.A.	18	57	58	75	95	0.4 %
Seda Huánuco S.A.	11	10	11	34	68	0.3 %
Emapa Huacho S.A.	17	28	48	46	49	0.2 %
Semapach S.A.	13	13	31	20	25	0.1 %
Otros	62	145	73	123	37	0.1 %
<b>Total</b>	<b>19,627</b>	<b>21,872</b>	<b>23,812</b>	<b>24,344</b>	<b>25,054</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Correo electrónico de fecha 09.05.2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



## Mecanismo de solución de conflictos

De acuerdo al Reglamento General de la SUNASS, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, una de las funciones de la SUNASS es la solución de reclamos respecto a las actividades que involucran la prestación de servicios de saneamiento, dentro del ámbito de su competencia.

Es así que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, modificada por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD y N° 064-2009-SUNASS-CD, se aprobó el Reglamento General de Reclamos de usuarios de Servicios de Saneamiento. De conformidad con el Artículo N° 2 de dicho Reglamento, existen tres (03) tipos de reclamos:

1. Reclamo operacional. Es aquel originado por los problemas operacionales, es decir, aquellos referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por la EPS.
2. Reclamo comercial relativo a la facturación. Es aquel originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario.
3. Reclamo comercial no relativo a la facturación. Es aquel originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios.

Asimismo, el referido reglamento en su título tercero establece un procedimiento de atención de reclamos. Éste procedimiento se inicia con la presentación del reclamo en la EPS, para lo cual el usuario cuenta con un plazo de dos (02) meses.

Una vez efectuado el reclamo, la EPS demora un máximo de 40 días hábiles para emitir la resolución (30<sup>109</sup>) y notificarla (10). De no estar de acuerdo con el resultado, el usuario podrá elegir entre dos (02) opciones que deberá realizar en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de haberse recibido la notificación: presentar un recurso de apelación o un recurso de reconsideración. En este último caso, si el usuario no está conforme con la resolución de la reconsideración, se tiene la posibilidad de la apelación.

En el caso de la reconsideración, la EPS cuenta con quince (15) días hábiles para emitir la resolución y cinco (5) días hábiles para notificarla.

Respecto a la apelación, la EPS eleva el expediente a la SUNASS en cinco (5) días hábiles, quien responde con una resolución de segunda instancia en un plazo de treinta (30) días hábiles<sup>110</sup> y notifica en cinco (5) días hábiles.

De esta manera, el procedimiento de reclamo puede durar hasta un máximo de 130 días hábiles. El procedimiento de reclamos se resume en el siguiente gráfico:

Ver Gráfico No. 45

109

De tratarse de un reclamo comercial por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación, la EPS tendrá diez (10) días hábiles para hacerlo.

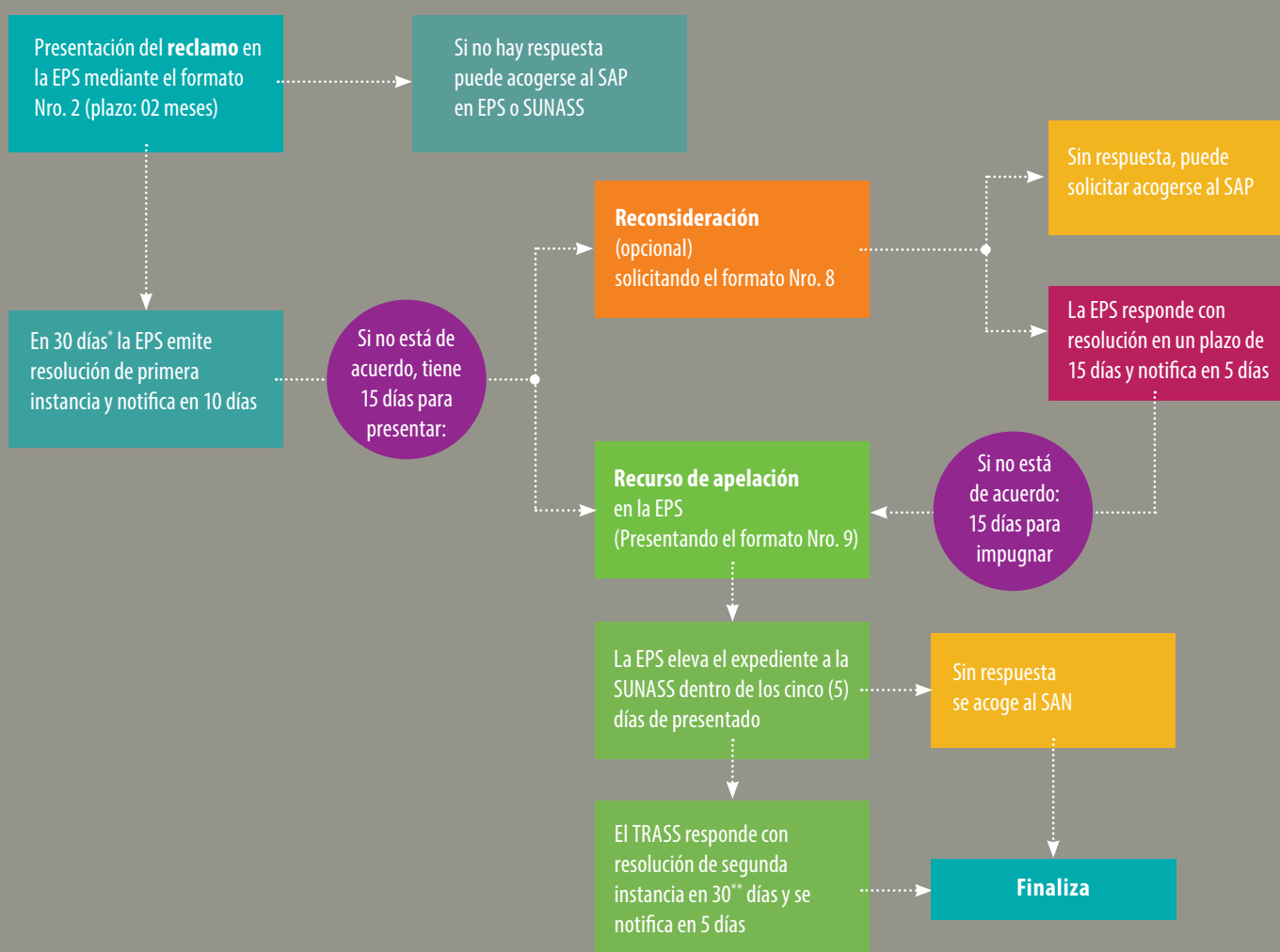
110

Si la complejidad del caso lo amerita, el TRASS podrá considerar una prórroga de hasta veinte (20) días hábiles, situación que debe ser comunicada previamente al usuario y a la EPS.

## Gráfico No. 45

Procedimiento de atención de reclamos

### Procedimiento general de reclamos del sector saneamiento



(\*) De tratarse de un reclamo comercial por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación, la EPS tendrá diez (10) días hábiles para hacerlo.

(\*\*) El TRASS podrá considerar una prórroga hasta veinte (20) días hábiles si la complejidad del caso lo amerita.

EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento o Empresa de Agua.

SAP: Silencio Administrativo Positivo, si el usuario no recibió respuesta en el plazo indicado en primera instancia, el usuario tiene la razón.

SAN: Silencio Administrativo Negativo (en 2da. instancia) significa que si no recibió respuesta en los plazos establecidos, podría considerar que su reclamo es infundado, pudiendo exigir al TRASS la expedición de la Resolución o presentar la demanda ante el Poder Judicial.

TRASS: Tribunal de Resolución de Reclamos de la SUNASS.

Los días a los que se refiere el procedimiento son hábiles.



## 8.2 Resto de sectores

En esta sección se analiza el desempeño de las entidades sectoriales en cuanto a la protección del consumidor acorde a las funciones específicas en los sectores financiero, salud, educación, inmobiliario, turismo, transporte aéreo y transporte terrestre. Las diversas autoridades ejercen actividades de fiscalización y supervisión conjuntamente con el Indecopi quien además es competente en el caso de solución de conflictos en las relaciones de consumo. Por su parte las entidades privadas básicamente realizaron actividades de orientación y de solución de conflictos.

### 8.2.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones

#### 8.2.1.1 Datos generales

##### 8.2.1.1.1 Agentes

Entre los principales agentes que participan en el sector financiero, de seguros y sistema previsional privado, destacan:

#### Tabla No. 97

##### Principales agentes y entidades relevantes

Sector público
<b>Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisa el sistema financiero, de seguros y el privado de pensiones.</li> <li>Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones<sup>a</sup>.</li> <li>Sus facultades son únicamente sancionadoras, no solucionan conflictos entre proveedores y consumidores para el caso del sistema financiero y de seguros<sup>b</sup>.</li> <li>Los reclamos que presentan los usuarios del Sistema Privado de Pensiones (SPP) contra las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, AFP<sup>c</sup>), en una primera instancia, son resueltos por la Superintendencia Adjunta de AFP. No obstante, en caso de que el usuario no esté conforme con el fallo, puede presentar el reclamo ante la SBS, que es la última instancia.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se encarga de la resolución de controversias de consumo entre los usuarios y proveedores de servicios del sistema financiero y seguros.</li> </ul>
Sector privado
<b>Sistema financiero</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las empresas de este sistema brindan servicios financieros a través de diversos productos y servicios de ahorro y crédito.</li> <li>Están obligadas a contar con mecanismos de información que permitan al usuario tomar la mejor decisión.</li> <li>Están obligadas a elaborar un Programa Anual de Trabajo en el cual se detallen las actividades que se realizarán para el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección del consumidor, transparencia de la información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la SBS<sup>d</sup>.</li> </ul>

<sup>a</sup> Artículo No. 12 de la Ley 26702 "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros" y Artículo N° 6 de la Ley No27328 "Ley que incorpora bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones".

<sup>b</sup> Las denuncias de competencia de Indecopi son trasladadas a esta institución.

<sup>c</sup> De acuerdo al Artículo No. 135 del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Resolución SBS No. 1877-2013, la Superintendencia Adjunta de AFP es parte de la SBS y es el órgano encargado de la supervisión de las empresas Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, de los conglomerados financieros a los que estas pertenecen y demás empresas sometidas a su supervisión; así también, de velar por la seguridad y la rentabilidad de las inversiones que efectúen las AFP con los recursos del Fondo de Pensiones, verificar el cumplimiento de las normas que rigen su funcionamiento, así como resguardar el otorgamiento adecuado y oportuno de las prestaciones y los beneficios de los afiliados.

<sup>d</sup> Art. 54° de la Resolución SBS No. 8181-2012 "Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero".

*Continúa: Sistema financiero*

- Entre los principales gremios que reúnen a empresas de operaciones múltiples, se tiene a la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac) y la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif).

**Asbanc:**

Gremio que agrupa a 16 empresas bancarias, 5 empresas financieras y 1 sociedad administradora de fondos, siendo esta última la única no supervisada por la SBS. Tiene como función principal la de proporcionar a sus asociados servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general.

**Fepcmac:**

Gremio que agrupa a 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (en adelante, CMAC). Tiene como función principal representar y coordinar las actividades de las CMAC ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales<sup>e</sup>.

**Asomif:**

Gremio que agrupa a 23 entidades microfinancieras, tales como Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME), Financieras especializadas y Mi Banco. Tiene como finalidad fomentar acciones comunes que permitan apoyar el desarrollo operativo de sus empresas asociadas.

**Sistema de seguros**

- Las empresas de este sistema se distinguen entre las que operan en riesgos generales y aquellas dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias, los intermediarios y auxiliares de seguros.
- El principal gremio de reúne a estas empresas es la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (en adelante, Apeseg), que agrupa a todas las compañías de seguros y reaseguros que tienen operaciones en el país.

**Sistema Privado de Pensiones (SPP)**

- Este sistema está conformado por AFP, las cuales administran los fondos bajo la modalidad de cuentas personales y otorgan obligatoriamente a sus afiliados las prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio<sup>f</sup>.
- Cada AFP posee una plataforma de atención para consultas, observaciones y reclamaciones de los afiliados respecto al sistema previsional.
- En materia de protección del consumidor, realizan actividades informativas para que sus afiliados tengan mayor conocimiento del sistema.
- Cada AFP posee un Registro de Reclamos, con el cual elabora informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos que deben estar a disposición de la SBS con el correspondiente sustento, pudiendo acceder ésta, al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones<sup>g</sup>.
- El principal gremio que reúne a estas empresas es la Asociación de AFP.

**Asociación de AFP:**

Gremio privado que reúne a las cuatro AFPs que operan en el Perú: Habitat, Integra, Prima y Profuturo. Entre sus principales funciones está el de desarrollar campañas de comunicación para fomentar la cultura previsional, difundir los beneficios del SPP y representar a las AFP ante los poderes públicos y otras entidades.

<sup>e</sup> Tomado en abril de 2016 de: <http://www.fpcmac.org.pe/quienes-somos.html>

<sup>f</sup> Artículo No. 1 del Decreto Ley No 25897.

<sup>g</sup> Numeral 9 del Circular No. G-176-2014.



### Empresas no supervisadas por la SBS

- Empresas de servicio de canje, empresas de fondos, representantes de empresas reaseguradoras del exterior y cooperativas de ahorro y crédito. Cabe indicar que, si bien estas empresas no se encuentran supervisadas por la SBS, algunas de ellas pertenecen al gremio Fenacrep, el cual si se encuentra bajo supervisión de la SBS.

#### **Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep):**

Gremio que agrupa a Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (en adelante, Coopac), cuya finalidad es realizar actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y de supervisión.

**Fuente:** SBS, Asbanc, Apeseg, Asociación de AFP, AFP, Indecopi y Fenacrep **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Es de destacar que en julio del 2015, a través de D.S. N°191-2015-EF, se aprobó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (en adelante, ENIF). Al respecto la ENIF, define a la inclusión financiera como “el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”. A partir de ello, la visión, de la inclusión financiera bajo la cual se enmarca la ENIF, es la de “mejorar el bienestar de los peruanos mediante la inclusión financiera”<sup>111</sup>.

La ENIF establece siete líneas de acción las cuales abordan las áreas claves de intervención: las primeras cuatro con un enfoque temático (para la facilitación de la coordinación y ejecución de la estrategia con los diversos actores involucrados) y el resto de líneas de acción son transversales para el caso de la protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables, como se detalla a continuación:

### Tabla No. 98

Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF): Líneas de acción y objetivos

Línea de acción	Objetivo
Pagos	Promover el desarrollo de canales e instrumentos digitales de pagos minoristas.
Ahorros	Fomentar el ahorro formal para todos los segmentos de la población de manera segura, confiable, y adecuada a sus necesidades.
Financiamiento	Fomentar el acceso y profundización del financiamiento, con productos adecuados a las necesidades de personas y empresas, de manera responsable.
Seguros	Fomentar el acceso y uso de productos y servicios de seguros para todos los segmentos de la población de manera confiable, eficiente y adecuada a sus necesidades.
Protección al consumidor	Proteger los derechos de los consumidores, garantizando la transparencia de la información, el establecimiento de sistemas de resolución de conflictos adecuados, así como de incentivos para la generación de prácticas de negocios adecuadas.
Educación financiera	Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones y un mejor control de sus propias decisiones financieras.
Grupos vulnerables	Promover la inclusión financiera de la población vulnerable, para que acceda a los servicios y mercados financieros formales a través de la ejecución de acciones y medidas de acuerdo a sus necesidades, mejorando con ello su calidad de vida.

111

Un mayor detalle se puede apreciar en “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú. Julio 2015”. En <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>. Cabe destacar que la Comisión encargada de la ENIF fue creada mediante D.S. No. 029-2014-EF.

**Fuente:** Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Julio 2015  
**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Las líneas de acción definidas implican el desarrollo de un trabajo articulado entre los sectores público y privado, y para su implementación y seguimiento se tendrá un sistema de monitoreo y evaluación a fin de cumplir las metas de inclusión financiera establecidas para el 2021. Al respecto, las principales metas están enfocadas a lograr una mayor profundidad en los mercados financieros, ampliar la cobertura física, lograr un mayor uso de medios de pago digitales (adecuados a las necesidades de la población) y finalmente, lograr un ecosistema financiero confiable y seguro para la población en general<sup>112</sup>.

#### 8.2.1.1.2 Oficinas de atención a usuarios

A nivel nacional se cuenta con oficinas en doce (12) regiones del Perú para la atención y orientación a usuarios en temas del sistema financiero y de seguros. Dichas oficinas pertenecen a la SBS, Asbanc, Apeseg y Fenacrep.

La SBS cuenta con un área especializada denominada Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, la cual tiene doce (12) oficinas a nivel nacional: 02 en Lima y 10 distribuidas en el resto del país (Arequipa, Iquitos, Huancayo, Moquegua, Ica, Cusco, Tacna, Trujillo, Piura y Cajamarca).

Asbanc está presente en cinco regiones del país: Lima, Ica, Piura, La Libertad y Lambayeque, con los servicios de Alóbanco y la Defensoría del Cliente Financiero (DCF). Para el caso de la Apeseg y la Fenacrep, cada una, cuenta con una oficina en Lima.

Ver Gráfico No. 46

#### 8.2.1.2 Labor de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones del Perú (SBS)

##### Empresas del sistema financiero, de seguros y AFP

Durante el año 2015, la SBS supervisó a sesenta y dos (62) empresas financieras, diecinueve (19) de seguros y cuatro (4) AFP. En la siguiente tabla se muestra el número de empresas supervisadas y de sucursales para los años 2014 y 2015.

Tabla No. 99

Número de sucursales de las empresas supervisadas por la SBS

Tipo	Empresas Financieras		Empresas de seguros		Administradoras Total de Fondos de Pensiones		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
No. de empresas supervisadas	74	62	18	19	4	4	96	85
No. de sucursales	5,266	4,363	266	274	57	62	5,585	4,699
Lima y Callao	2,176	1,804	89	95	8	10	2,184	1,909
Provincias	3,086	2,559	177	179	49	52	3,131	2,790
Extranjero	4	-	-	-	-	-	4	-

112

"Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú. Julio 2015".  
En <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

Fuente: Oficio No. 12243-2015-SBS y Oficio No. 11623-2016-SBS  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi





## Gráfico No. 46

Presencia de las oficinas de atención al usuario según región



Fuente: Oficio Nro. 11623-2016-SBS, Carta fecha 03/03/2016/ Asbanc, Carta Nro. 026/2016-Presidencia/ Apeseg Carta Nro. 019-2016-GG  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Normativa

Los cambios normativos en materia de atención al cliente emitidos por la SBS en el 2015, fueron los siguientes:

### Tabla No. 100

Normas emitidas por la SBS en el 2015

Norma	Descripción	Sistema
Resolución SBS N° 3948-2015	Normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones	Privado de Pensiones

Fuente: Oficio N° 11623-2016-SBS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Cláusulas generales de contratación y cláusulas abusivas

En lo que respecta a las cláusulas generales de contratación, para el caso del sistema financiero, durante el año 2015 la SBS aprobó administrativamente 238 cláusulas generales de contratación (versus los 67 del año previo). Al respecto es de indicar que:

- En lo concerniente a las pólizas de seguro, la SBS no aprueba cláusulas generales de contratación, sino únicamente condiciones mínimas<sup>113</sup>, las cuales ascendieron a 215 durante el 2015 (versus las 81 condiciones mínimas aprobadas en el año precedente).
- Respecto al sistema privado de pensiones, mediante Circular N° AFP-117-2010, la SBS aprobó los modelos de pólizas previsionales que las empresas de seguros podrán utilizar, siendo el caso que dichos modelos se rigen por sus propias normas y supletoriamente por la Ley del Contrato de Seguro, Ley N° 29946. Ante tal escenario, se vienen utilizando dichos modelos en los que los productos previsionales son inscritos en el Registro de Modelos de Pólizas de Seguro de la SBS, sin que se aprueben cláusulas generales de contratación por modelo ni se identifiquen cláusulas abusivas.

Por otro lado, en lo que se refiere a cláusulas abusivas, la SBS no las identificó debido a las medidas preventivas adoptadas en la tramitación de los procedimientos de aprobación de cláusulas generales de contratación en el sistema financiero y en el de aprobación de condiciones mínimas en el sistema de seguros.

- En el caso del sistema financiero, la SBS detectó que en los contratos presentados para aprobación, las empresas supervisadas incluían cláusulas que no estaban debidamente adecuadas al marco normativo vigente. En ese sentido, se realizaron distintos requerimientos para que adecúen sus textos a las normas o los eliminen, según correspondiera, a fin de emitir las resoluciones de aprobación respectivas. Dicha medida garantizó que los contratos aprobados, y que son de uso obligatorio por parte de las empresas supervisadas, contengan cláusulas generales de contratación adecuadas al marco regulatorio vigente y garanticen una protección apropiada a los usuarios del sistema financiero.

113  
Conforme a lo dispuesto en el Art. 27 de la Ley del Contrato de Seguro (Ley No. 29946), al Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas (Resolución SBS No. 7044-2013) y al Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros (Resolución SBS No. 3199-2013).



- De igual forma, en el sistema de seguros, la SBS detectó la inclusión de cláusulas que no se encontraban adecuadas debidamente al marco normativo vigente. En dichos casos, se procedió a requerir a las empresas la modificación de los textos o su eliminación, según correspondiera, a fin de emitir las resoluciones de aprobación respectivas. La revisión previa que se realizó antes de otorgar el código SBS (que permite a las compañías de seguro comercializar sus productos de seguro), conllevó que cláusulas contrarias al marco normativo vigente no sean incluidas en los contratos que suscriben los usuarios del sistema de seguros, garantizándoles una adecuada protección.

### Tabla No. 101

SBS: Contratos y cláusulas abusivas identificadas

Contratos	Sistema				
	Financiero		Seguros		Privado de pensiones
	2011	2012	2013	2014	2014 / 2015
Cantidad de aprobaciones administrativas de cláusulas generales de contratación (Art. N° 54.1 de la Ley 29571)	67	238 <sup>a</sup>	81	215 <sup>b</sup>	No aplica
Cantidad de cláusulas abusivas identificadas (Art. N° 54.5 de la Ley 29571)	0	0	0	0	No aplica

Fuente: Oficio N° 12243-2015-SBS y Oficio N° 11623-2016-SBS. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Capacitación, orientación y difusión

#### Capacitación

En el año 2015, la SBS desarrolló 364 programas (campañas y/o eventos) de capacitación, de los cuales 169 estuvieron dirigidos a usuarios, 114 a proveedores y los 81 restantes a consumidores vulnerables. Con ello, se benefició a un total de 8,435 usuarios y 1,511 proveedores, además de 25,280 consumidores vulnerables como se puede apreciar en el cuadro siguiente.

### Tabla No. 102

SBS: Capacitación en materia de protección al consumidor

Tipo	Sistema	Cobertura (No. de asistentes)	No. Programas (Campañas o eventos)	Temática abordada
Usuarios	Financiero	6,109	137	Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros, transparencia de información, central de riesgos y prevención del sobreendeudamiento.

<sup>a</sup> Cabe precisar que la información reportada refiere a las solicitudes de aprobación de cláusulas generales de contratación atendidas durante el año 2015, por lo que se incluyen aquellas presentadas durante los años 2014 y 2015, y que fueron efectivamente atendidas en el año materia de consulta.

<sup>b</sup> Es de señalarse que para el caso de pólizas de seguro, ésta Superintendencia no aprueba Cláusulas Generales de Contratación sino únicamente Condiciones Mínimas conforme a lo dispuesto en el Art. No 27 de la referida ley, lo que puede apreciarse en la página web institucional.

Tipo	Sistema	Cobertura (No. de asistentes)	No. Programas (Campañas o eventos)	Temática abordada
Usuarios	Seguros	183	2	Ley del contrato de seguros y sus reglamentos, Código de Protección y Defensa del Consumidor, fraude en seguros, régimen legal aplicable a los seguros de salud, obligaciones normativas AFOCAT, circular de servicio de atención a los usuarios, circular de transparencia de información de Indemnizaciones por muerte no reclamadas por los beneficiarios de las víctimas de accidentes de tránsito cubiertos por el certificado contra accidentes de tránsito (CAT), gestión de riesgos técnicos y fondo de solvencia.
	Privado de Pensiones	445	8	Cultura previsional, tipo de fondos de pensiones, diferencias del SPP y ONP, jubilación y beneficios.
	Programa de Educación Financiera: Finanzas en el Cole	1,698	22	"Finanzas en el Cole": Funcionamiento del sistema financiero, gestión de recursos, transparencia de información, productos y servicios financieros, entidades de regulación y supervisión, sistema privado de pensiones, sistema de seguros y lavado de activos.
<b>Subtotal usuarios</b>		<b>8,435</b>	<b>169</b>	
Proveedores <sup>a</sup>	Financiero	1,381	61	Normativa de transparencia de la información, reglamento de tarjetas de crédito y débito, y circular atención al usuario.
	Seguros	17	13	Circular atención al usuario.
	Privado de Pensiones	7	3	Norma para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del sistema privado de pensiones.
	Otros	106	37	Normativa de atención al usuario y de difusión de información de personas fallecidas con indemnizaciones no cobradas.
<b>Subtotal proveedores</b>		<b>1,511</b>	<b>114</b>	
Consumidores vulnerables	Financiero	4,468	58	Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros, transparencia de información, central de riesgos y prevención del sobreendeudamiento.
	Privado de Pensiones	771	8	Cultura previsional, tipo de fondos de pensiones, diferencias del SPP y ONP, jubilación y beneficios.

<sup>a</sup> El número de campañas o eventos está dado por el número de empresas.



Tipo	Sistema	Cobertura (No. de asistentes)	No. Programas (Campañas o eventos)	Temática abordada
Consumidores vulnerables	Programa de Educación Financiera en el Cole	20,041	15	Minifinanzas - Ferias educativas para niños: gustos y necesidades, ahorro, presupuesto y metas de ahorro.
<b>Subtotal Consumidores Vulnerables</b>		<b>25,280</b>	<b>81</b>	
<b>Total</b>		<b>35,226</b>	<b>364</b>	

Fuente: Oficio N° 11623-2016-SBS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Destaca la realización del Programa de Educación Financiera “Finanzas en el Cole” dirigido a docentes de ciencias sociales de educación secundaria, orientado a que enseñen educación financiera a sus alumnos de acuerdo al diseño curricular nacional<sup>114</sup>. El temario del programa incluyó aspectos como: el funcionamiento del sistema financiero, gestión de recursos, transparencia de información, productos y servicios financieros, entidades de regulación y supervisión, sistema privado de pensiones, sistema de seguros y lavado de activos.

Respecto a la evolución del número de beneficiarios de las capacitaciones, si bien el número de capacitaciones en el 2015 disminuyó en 11% respecto al 2014, se ha brindado un mayor número de capacitaciones a consumidores vulnerables.

Ver Gráfico No. 47

## Orientación

La SBS durante el año 2015 brindó 155,593 orientaciones, un 5.7% más respecto al año anterior, considerando los diversos canales de comunicación.

Las orientaciones se dieron principalmente en torno a la central de riesgos, información del sistema financiero, tarjetas de crédito, afiliación al sistema privado de pensiones, aportes, información del sistema de seguros y herederos informados.

Cabe indicar que el número de beneficiarios es igual al número de orientaciones realizadas (tanto dentro como fuera de las oficinas), ya sea en Lima, Arequipa, Piura, Huancayo, Iquitos, Tacna, Trujillo, Cajamarca, Ica, Cusco, Chiclayo, Huánuco, Moquegua, Pucallpa y Puno.

Para el año 2016, la SBS proyecta que las orientaciones ascenderán a 163,373.

Ver Gráfico No. 48

## Difusión e información

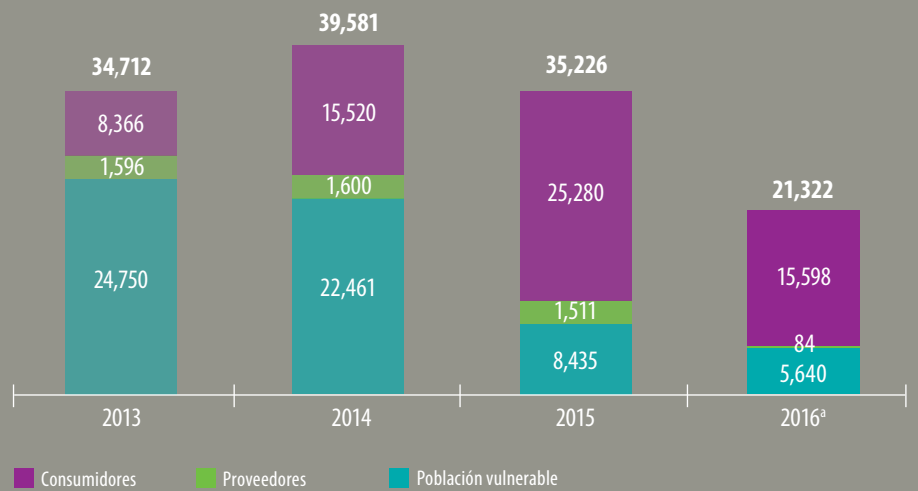
La SBS realiza una variada difusión de información relevante en materia de protección del consumidor:

114

Cabe destacar que la necesidad de la educación financiera está contemplada en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), a través de la creación del Plan Nacional de Educación Financiera, el cual permitirá disponer de un instrumento de política que permita articular esfuerzos y promueva la mejora de los conocimientos, actitudes y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para la adecuada toma de decisiones.

### Gráfico No. 47

Número de beneficiados de capacitación de la SBS, 2013-2016<sup>a</sup>

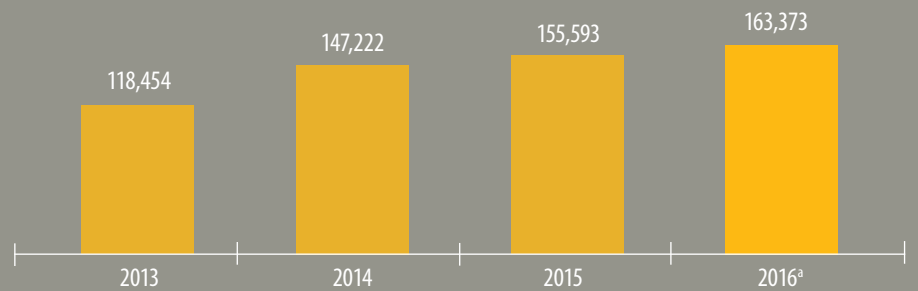


<sup>a</sup>  
Proyección

Fuente: Oficio N° 11623-2016-SBS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Gráfico No. 48

Número de orientaciones realizadas por la SBS



<sup>a</sup>  
Proyección

Fuente: Oficio N° 11623-2016-SBS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



- Difunde el Código y/o derechos del usuario, a través del Portal del Usuario de la SBS, portal de educación financiera, material informativo, prensa, radio y charlas de educación financiera.
- Asimismo, la SBS difunde información de interés para los consumidores sobre servicios y productos mediante videos institucionales reproducidos en agencias de las empresas supervisadas.
- Por otro lado, también han desarrollado 08 herramientas informativas tecnológicas sobre servicios y productos en el 2015 orientadas a brindar información para una mejor toma de decisiones de los usuarios.

**Tabla No. 103**

SBS: Herramientas informativas, 2015

Herramientas informativas	Objetivo	Tipo	No. de accesos
SBS Presupuesto Familiar	Ayudar en la administración del presupuesto de forma ordenada, llevando un control detallado de los ingresos, gastos y metas de ahorro.	Aplicativo móvil	10,035
Presupuesto Familiar		Página web de la SBS	19,601
Ahorro SBS (Ahorrando ando)	Facilitar un mayor control del dinero de manera fácil e interactiva para llegar a la meta de ahorro.	Aplicativo móvil	7,741
Sistema Retasas	Ofrecer al consumidor información de las tasas de interés, comisiones y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.	Página web de la SBS	176,121
Sistema Reprimas	Brindar información al consumidor sobre primas, coberturas y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.	Página web de la SBS	176,121
Reporte de Deudas SBS	Presentar información sobre los créditos contratados con las empresas del Sistema Financiero, incluyendo la calificación que cada entidad otorga al usuario según los criterios previstos normativamente, entre los cuales resulta fundamental el pago puntual de sus deudas.	Página web de la SBS	241,305
App SBS	Poner a disposición de los usuarios un total de 6 servicios de información: i) tipo de cambio, ii) estado de afiliación al SPP, iii) comparativo de tasas de interés, iv) comisiones y primas de AFP, v) tasa de interés promedio; y, vi) ubicación de los locales de la SBS.	Aplicativo móvil	21,232
Comparativo de Comisiones	Poner a disposición de los consumidores el comparativo de precios de las comisiones que trasladan las empresas del sistema financiero a los usuarios en un total de 7 productos.	Página web de la SBS	2,781

Fuente: Oficio N° 11623-2016-SBS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Supervisiones y sanciones en el sector

### Supervisiones

Durante el año 2015, la SBS supervisó a un total de 57 empresas de los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones. La SBS verificó el cumplimiento de la normativa vigente, lo cual permitió reportar problemas, que en su mayoría, se encontraban asociados a la transparencia de información y atención a los usuarios.

**Tabla No. 104**

Supervisiones efectuadas por la SBS

Sistema	Supervisiones		Temas supervisados
	No. de acciones	No. de empresas supervisadas	
Financiero	42	42	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducta de mercado (Resolución SBS No. 8181-2012 y Resolución SBS No. 6523-2013).</li> <li>• Servicio de atención a los usuarios (Circular No. G-146-2009/ G-176-2014).</li> <li>• Metodología de cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes, para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo (Circular B-2206-2012).</li> <li>• Categorías y denominaciones de comisiones (Circular B-2205-2012).</li> </ul>
Seguros	9	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia de información (Resolución SBS No. 3199-2013).</li> <li>• Gestión de siniestros (Resolución SBS No. 3202-2013).</li> <li>• Servicio de atención a los usuarios (Circular No. G-146-2009/ G-176-2014).</li> </ul>
Privado de Pensiones	4	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia de información (Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones).</li> <li>• Servicio de atención a los usuarios (Circular No. G-146-2009/ G-176-2014).</li> </ul>
Empresas Emisoras de Dinero Electrónico -EEDE	2	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operaciones con Dinero Electrónico (Resolución SBS N° 6283-2013).</li> <li>• Servicio de Atención a los Usuarios (Circular No. G-146-2009/ G-176-2014).</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	

Fuente: Oficio N° 11623-2016-SBS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi





## Sanciones

En el año 2015, la SBS impuso un total de 24 sanciones por un total de S/. 887,4 mil. Del total de sanciones, 12 correspondieron a empresas del sistema financiero, 3 a empresas de seguros, 2 a empresas del sistema privado de pensiones y 7 sanciones a Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales Contra Accidentes de Tránsito (Afocat).

### Tabla No. 105

#### Sanciones impuestas por la SBS

Sistema	Sanciones		Principales hechos infractores	Principal empresa sancionada
	No. de sanciones	Multas (S/.)		
Financiero	12	750,750	Cobro de cargos adicionales al interés moratorio o penalidad en caso de pago de obligaciones en fecha posterior al vencimiento. Cobro de comisiones y gastos que no se ajustan a los criterios establecidos para su determinación. Vulnear el secreto bancario. Suscribir contratos de crédito cuyas cláusulas generales no fueron aprobadas por la SBS.	Caja Municipal de Crédito Popular de Lima (62 UIT)
Seguros	3	35,805 <sup>a</sup>	Efectuar el cobro de primas por cuenta del asegurador. No cumplir con remitir la información requerida por la Superintendencia. Remitir con errores materiales información solicitada por la Superintendencia, sobre pólizas de seguros.	Rímac Seguros y Reaseguros (8 UIT)
Privado de Pensiones	2	40,040	No atender en un plazo de 24 horas la solicitud de estado pensionario requerida por la Superintendencia.	AFP Integra (10 UIT)
Afocat	7	60,830	No efectuar el pago de indemnización (fallecimiento, incapacidad) y/o reembolso gastos médicos, dentro del plazo legal.	AFOCAT Puno (4 UIT)
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>887,425</b>		

a/ Suspensión temporal del Registro de Corredores de Seguros, UIT: Unidad Impositiva Tributaria

Fuente: Oficio N° 11623-2016-SBS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

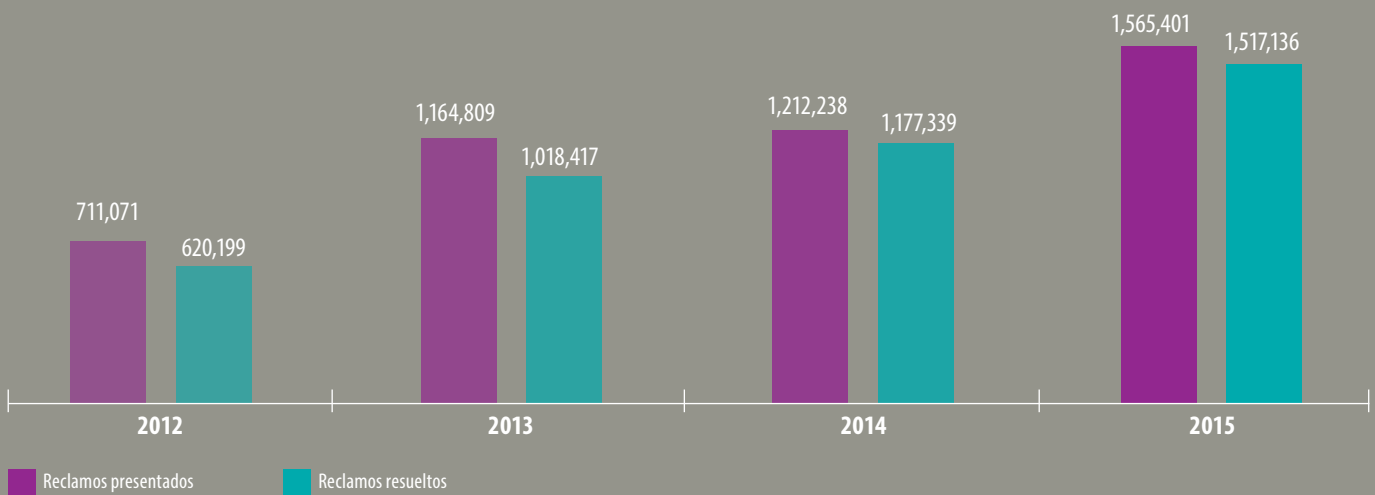
## Atención de reclamos

Durante el año 2015 se reportó un incremento en la cantidad de reclamos presentados en las empresas de los sistemas financiero, SPP y seguros. Se superó el millón y medio de registros (1'565,401), experimentando un incremento de 29.1% respecto al año anterior, siendo la principal actividad en cuanto a magnitud de reclamos.

Respecto al número de reclamos efectivamente resueltos, estos ascendieron a 1'517,136. Cabe precisar que el 60.2% fue declarado a favor del consumidor y el 91.3% resuelto dentro del plazo máximo establecido (treinta días calendario para reclamos en las entidades del sistema financiero y de seguros y de quince días hábiles para empresas del sistema privado de pensiones).

## Gráfico No. 49

N° de reclamos presentados y resueltos en empresas del sistema financiero



	2012	2013	2014	2015
% de reclamos resueltos dentro del plazo máximo establecido	90.8 %	92.7 %	89.8 %	91.3 %
% de reclamos resueltos declarados a favor del consumidor	74.7 %	71.7 %	69.4 %	60.2 %

Fuente: Oficio N° 11623-2016-SBS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



Cabe indicar que, de acuerdo al Código, en lo que respecta al reclamo de productos o servicios financieros y de seguros, son las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas del Perú, las que deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad<sup>115</sup>

Por otro lado, en cuanto a los servicios de administración de fondos de pensiones<sup>116</sup>, la SBS, de acuerdo a lo establecido en su ley y las normas reglamentarias que emita sobre este tipo de servicios, resuelve de forma exclusiva las controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados al sistema privado de pensiones.

#### **SBS: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos**

- En el año 2015: La SBS elaboró normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones, aprobadas mediante Resolución SBS N° 3948-2015.
- No se ha previsto cambio en la normativa relacionado con el procedimiento administrativo del mecanismo de solución de reclamos.

#### **Autorregulación**

En el 2015, la SBS desarrolló una herramienta o mecanismo orientado a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector. El objetivo de esta herramienta fue mejorar y afianzar las relaciones con los usuarios desde el inicio hasta la culminación de la relación comercial mediante el Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras con el Usuario.

Para ello, fue el Asbanc quien identificó cinco principios para los cuales desarrolló una serie de compromisos en las relaciones con los usuarios. Estos principios son: educación financiera, información al usuario, atención al usuario, seguridad y atención de reclamos.

Son 22 empresas las que participan de esta herramienta que permitirá que se beneficie a los usuarios del sistema financiero.

#### **Asociaciones de consumidores**

En lo concerniente a las asociaciones de consumidores, la SBS no contó con convenios vigentes de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores en el año 2015.

#### **Consumidores vulnerables**

Para la SBS, la población vulnerable se encuentra conformada por las personas menores de 25 años (niños, adolescentes y jóvenes), así como los adultos mayores de 65 años. Como se mencionó en el año 2015, se realizaron actividades de educación financiera orientadas a niños (ferias educativas y talleres), jóvenes y adultos mayores (charlas de cultura financiera) y población rural (charlas de cultura financiera en alianza con otras instituciones).

115

De acuerdo al Artículo No. 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, indica que el reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones; y que, en caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

116

De acuerdo a la segunda disposición complementaria final del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se tiene normativa relacionada como la Resolución SBS No. 200-2003 y SBS No. 3948-2015.

### 8.2.1.3 Labor de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)

Asbanc agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas con el objetivo de promover su fortalecimiento, brindándole a sus asociados (activos y adherentes) servicios de información<sup>117</sup>.

Los miembros al cierre del año 2015 fueron:

#### Tabla No. 106

Asbanc: empresas asociadas, 2015

Empresas bancarias	Empresas financieras	Sociedad Administradora de Fondos
Banco Azteca del Perú S.A.	Compartamos Financiera S.A	Fondos Sura SAF S.A.C.
Banco Cencosud S.A.	Crediscotia Financiera S.A.	
Banco de Comercio S.A.	Financiera Confianza S.A.A.	
Banco de Crédito del Perú S.A.	Financiera Qapaq S.A.	
Banco Falabella Perú S.A.	Financiera TFC S.A.	
Banco Financiero del Perú S.A.		
Banco GNB Perú S.A.		
Banco Interamericano de Finanzas S.A.		
Banco Ripley S.A.		
Banco Santander Perú S.A.		
BBVA Banco Continental S.A.		
Citibank del Perú S.A.		
Deutsche Bank Perú S.A.		
Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank		
Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.		
Scotiabank Perú S.A.A.		

**Fuente:** Carta con fecha 03 de marzo de 2016/Asbanc **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

#### Capacitación, orientación y difusión

##### Capacitación

Asbanc no reportó capacitaciones para usuarios en general.

117  
<http://www.asbanc.com.pe/Paginas/Conocenos/Conocenos.aspx>



## Orientación

En el 2015 se realizaron 1,190 orientaciones de manera personalizada, de las cuales 940 fueron a través del correo electrónico y 250 mediante las redes sociales. Se espera que en el 2016 se beneficie a 2,000 personas con las orientaciones.

Cabe destacar que Asbanc brinda atención a consultas vía:

- Correo electrónico a través de la cuenta [consultas@dcf.com.pe](mailto:consultas@dcf.com.pe)
- Teléfono 0-800-1-6777) del Defensor del cliente Financiero (DCF)
- Redes sociales de Asbanc (Facebook y Twitter).

## Difusión

Asbanc reportó que a través de su herramienta “Hablemos más simple” en la plataforma de YouTube, se benefició a 2,011 usuarios, medido a través del número de accesos. Cabe destacar que dicha herramienta tiene como objetivo i) brindar información a los consumidores financieros acerca de sus derechos, ii) brindar consejos útiles para mejorar sus finanzas; y iii) pone a disposición de los usuarios diversos videos y entrevistas, donde los funcionarios de Asbanc brindan consejos sobre finanzas personales y los diversos productos financieros. Mecanismo de solución de conflictos

En materia de protección del consumidor y solución de conflictos Asbanc cuenta con dos áreas especializadas: la Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) y la DCF.

### Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC)

La DRC es un área especializada a través de la cual se administra el servicio Aló Banco, que canaliza los reclamos de los usuarios hacia los bancos.

Para tal fin, hace uso de siete (7) cabinas telefónicas ubicadas en seis (6) oficinas del Indecopi y una (1) en las instalaciones del Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC) de Asbanc en la ciudad de Lima. En el caso del Indecopi, dos (2) cabinas de Alóbanco se encuentran en Lima, y las cuatro (4) restantes en Ica, Piura, La Libertad y Lambayeque.

El proceso para la solución de conflictos de Alóbanco puede iniciarse por tres vías:

a) Instalaciones del Indecopi, b) Instalaciones del Asbanc y c) Vía Alóbanco Web (<http://hablemosmassimple.com:7777/>). El proceso se resume en el siguiente gráfico:

Ver Gráfico No. 50

## Gráfico No. 50

Procedimiento de atención de reclamos

## Procedimiento Alóbanco



a

En marzo de 2015 se implementó el servicio de atención de reclamos Alóbanco Web

Fuente: Carta con fecha 03 de marzo de 2016/Asbanc Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



### Atención de reclamos

Durante el año 2015 se presentaron un total de 9,542 reclamos a través del servicio Alóbanco, 8,946 correspondieron a los registrados en las cabinas ubicadas en las oficinas del Indecopi y 596 en las instalaciones de Asbanc. El uso del mecanismo de solución de conflictos continuó en aumento, presentando un crecimiento al 2015 de 344% respecto al 2012.

Asimismo, el 44% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 7.04 días, habiéndose incrementado en 1.02 días respecto al año 2014.

[Ver Gráfico No. 51](#)

### Defensor del Cliente Financiero (DCF)

Se trata de un servicio privado e independiente de autorregulación consistente en ser la segunda instancia de los reclamos presentados por los clientes a las entidades financieras. Cabe precisar que acudir al DCF es opcional para el cliente y de no estar de acuerdo con la decisión adoptada en segunda instancia puede acudir a otras instancias administrativas. Sin embargo, si el cliente se encuentra de acuerdo con lo resuelto por el DCF, ello si será de cumplimiento obligatorio por parte de la entidad financiera.

La DCF tiene como números de contactos: 0800-1- 6777 (línea gratuita) y (01) 224-1457.

[Ver Gráfico No. 52](#)

### Atención de reclamos

En el año 2015, los reclamos presentados al DCF ascendieron a 486, mientras que los reclamos resueltos fueron 551. El número de reclamos resueltos se incrementó respecto al 2014 en 11.8%, mientras que el plazo promedio para la resolución de los mismos se redujo en 0.1%. En relación con los resultados, el 44.7% de los reclamos fueron resueltos a favor del consumidor.

[Ver Gráfico No. 53](#)

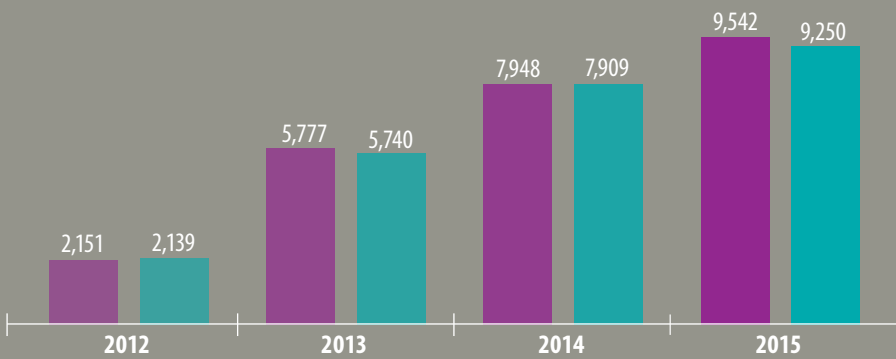
### Consumidores vulnerables

Para la Asbanc, la población vulnerable se encuentra conformada por los consumidores de zonas rurales o de zona de extrema pobreza como los usuarios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Juntos), Cunamás y comedores populares, estudiantes de educación básica regular de instituciones educativas públicas.

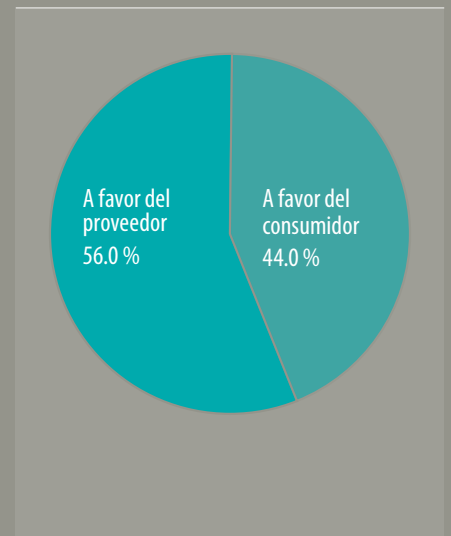
A través de su Centro de Estudios Financieros (CEFI) se organizó cinco (5) programas: 1 proyecto piloto para la capacitación a docentes de educación básica regular, 1 programa de capacitación a gestores y 3 programas de capacitación a usuarias, que consideran 30 actividades, que van desde convocatorias hasta las evaluaciones de impacto en cada programa. La cobertura total fue de 23,000 personas.

### Gráfico No. 51

Reclamos presentados por usuarios y resueltos vía Alóbanco



% de reclamos según tipo de conclusión



Plazo promedio de resolución de los reclamos (días)

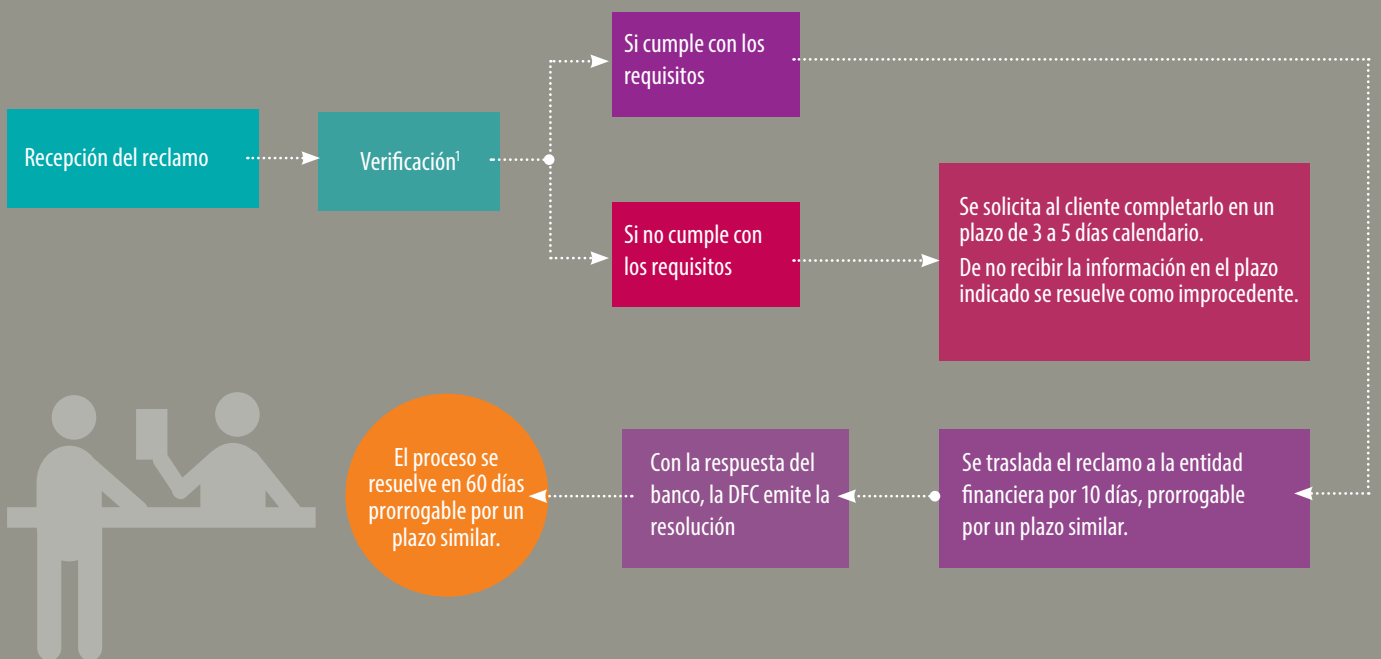


■ Reclamos presentados ■ Reclamos resueltos

Fuente: Carta con fecha 03 de marzo de 2016/Asbanc Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Gráfico No. 52

#### Procedimiento del Defensor del Cliente Financiero (DCF)



<sup>a</sup> Se verifica si el reclamo presentado cumple con los requisitos solicitados por la DCF

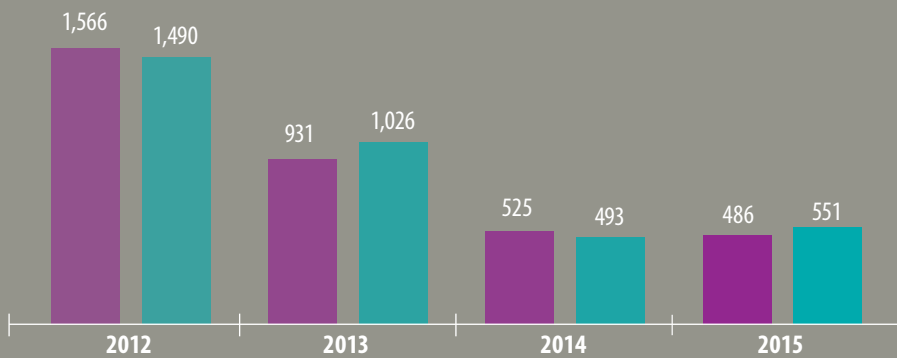
Fuente: Carta con fecha 03 de marzo de 2016/Asbanc Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



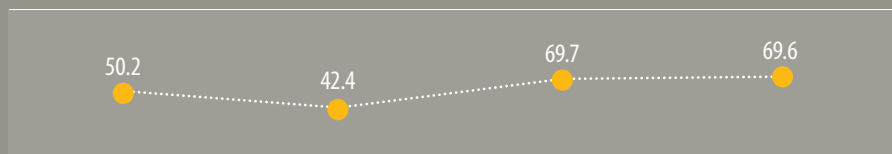


## Gráfico No. 53

Reclamos presentados por usuarios y resueltos por la DCF

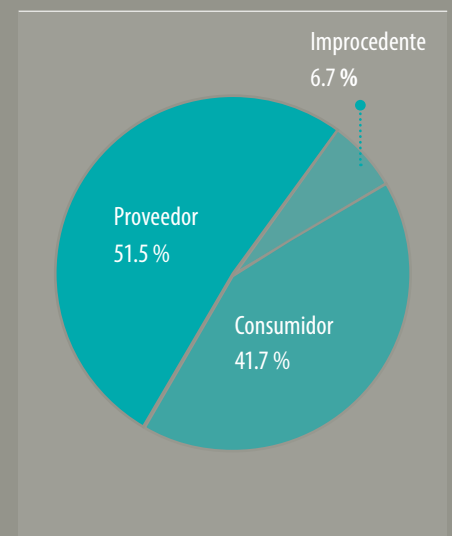


Plazo promedio de resolución de los reclamos (días)



■ Reclamos presentados ■ Reclamos resueltos

% de reclamos según tipo de conclusión



Fuente: Carta con fecha 03 de marzo de 2016/Asbanc Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### 8.2.1.4 Labor de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)

La Apeseg es una institución que agrupa y representa a todas las compañías de Seguros y Reaseguros que tienen operaciones en el país. Los miembros al cierre del año 2015 fueron:

**Tabla No. 107**

Apeseg: empresas asociadas, 2015

<b>Empresas asociadas</b>	
Ace	Pacífico vida
Cardif	Protecta
Insur	Rimac Seguros
Interseguro	Secrex
La Positiva	Sura (antes Invita)
La Positiva Vida	Ohio National
Mapfre Perú	Rigel Perú
Mapfre Perú Vida	Vida Cámara
Pacífico Seguros	

**Fuente:** Carta N° 026-2016-PRESIDENCIA/APESEG **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Capacitación, orientación y difusión

### Capacitación

En materia de protección del consumidor y solución de conflictos, la Apeseg no ha realizado actividades de capacitación.

Si bien no se ha previsto realizar actividades de educación como capacitaciones presenciales, se ha considerado crear un nuevo portal web de la Apeseg que tendrá información dirigida a los consumidores.

Respecto a las capacitaciones a proveedores, no efectuaron en el 2015; sin embargo, se espera realizar una capacitación sobre defensoría del asegurado para cuarenta (40) representantes de dieciocho (18) empresas miembro de la asociación en el año 2016.

### Orientación

En materia de protección del consumidor y solución de conflictos, Apeseg no ha brindado orientaciones en el 2015. Para el año 2016, se ha previsto implementar una página web enfocada a los usuarios con información de seguros.



## Difusión

La Apeseg difunde el Código y/o los derechos de los consumidores y usuarios a través de su portal web y las oficinas de atención al público de las empresas agremiadas. Asimismo, se brindó información a los usuarios sobre seguros a través de los medios de comunicación como entrevistas, conferencias de prensa, el blog “Vivir seguro”, entre otros.

## Mecanismo de solución de conflictos

La Apeseg, a través de la Defensoría del Asegurado (Defaseg)<sup>118</sup>, presenta su mecanismo de solución de conflictos detallado en el gráfico 54.:

[Ver Gráfico No. 54](#)

## Atención de reclamos

En el año 2015, se resolvieron 156 reclamos de los 331 presentados ante la Defaseg, presentando un incremento de 15.6% respecto al 2014. Por su parte, el 21.8% de ellos se declaró fundado a favor del consumidor.

[Ver Gráfico No. 55](#)

## Consumidores vulnerables

Para la Apeseg, los consumidores vulnerables son las niñas y niños, adultos mayores y consumidores en zonas rurales o de extrema pobreza. En el 2015, no se realizaron acciones para estos consumidores; sin embargo, desde finales del 2015 se realizan gestiones con el Minedu y la SBS para incluir dentro de la malla curricular escolar, mayor información sobre seguros.

118

Institución privada orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten entre éstos y las empresas aseguradoras. Tomado de <http://www.defaseg.com.pe/reglamento.html>

Gráfico No. 54

**Procedimiento de la Defensoría del Asegurado (DEFASEG)**

**Requisitos para presentar el reclamo ante la DEFASEG:**

1. Se reciben reclamos de los siniestros rechazados.
2. Plazo de presentación: 180 días calendario desde el día siguiente del rechazo.
3. Monto reclamado no debe superar los US\$ 50,000.

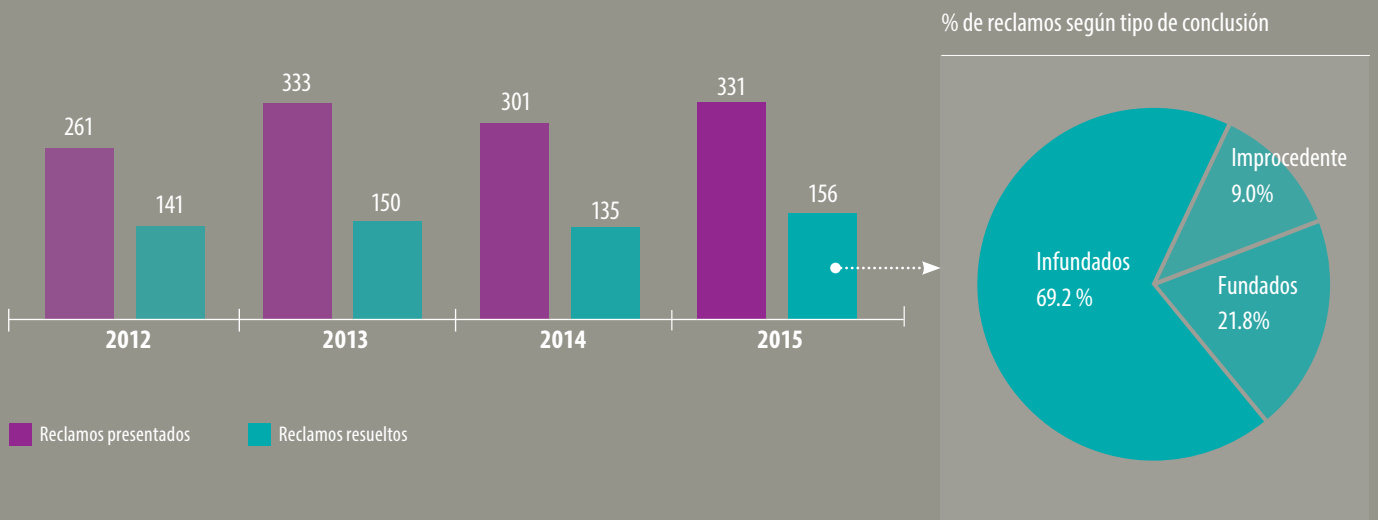


<sup>a</sup> La decisión final de la Defensoría es vinculante para las empresas de seguros. Cabe indicar que, independientemente del resultado, el reclamante pueda presentar su reclamo por otras vías.

Fuente: Carta N° 026-2016-PRESIDENCIA/APESEG **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico No. 55

Reclamos presentados por usuarios y resueltos por el Defensor del Asegurado



Fuente: Carta No. 126-2016-PRESIDENCIA/APESEG **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



### 8.2.1.5 Labor de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fenacrep)

La Fenacrep es un gremio que agrupa a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (en adelante Coopac) que operan en el Perú. Realiza actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y supervisión. Cabe indicar que la Fenacrep se encuentra bajo la supervisión de SBS.

Los miembros al cierre del año 2015 fueron:

#### Tabla No. 108

Fenacrep: empresas asociadas, 2015

##### Empresas asociadas

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco
Cooperativa de Ahorro y Crédito Aelu
Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrofinca
Cooperativa de Ahorro y Crédito Aopcoop
Cooperativa de Ahorro y Crédito Augusto Pérez Aranibar
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo
Cooperativa de Ahorro y Crédito Celendín Ltda N°406
Cooperativa de Ahorro y Crédito Centenario Ltda
Central Cooperativa de Ahorro y Crédito Caja Central Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Central Sindical Lima
Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá Ltda N° 471
Cooperativa de Ahorro y Crédito Continental
Cooperativa de Ahorro y Crédito Coronel Francisco Bolognesi Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Luz y Fuerza Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone Ltda. N° 60
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Siderperú, Enapu y Electroperú
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Mercado Central del Callao Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Agrario
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores Drokasa Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Vendedores Ambulantes de Comas
Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores de Volcan Compañía Minera Ltda N° 392
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Cuerpo Médico de la C.N.S.S.O Ltda. N° 312
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú – Prestaperú
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Sector Vivienda 28 de Julio Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Dorado Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Progreso

**Empresas asociadas**

Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tumi
Cooperativa de Ahorro y Crédito Finantel Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Finanzas Solidarias Monseñor Marcos Libardoni (Finansol)
Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortalecer
Cooperativa de Ahorro y Crédito Hijos de Ancash N° 077
Cooperativa de Ahorro y Crédito Hosni Ltda N° 518
Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582
Cooperativa de Ahorro y Crédito ladeco
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ilo Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Indeco Peruana Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Obrero - Comas Ltda N° 092
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Fabril
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Florida Ltda. (Crediflorida)
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Portuaria
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda N° 24
Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Familias Unidas Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII Ltda N° 520
Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes
Cooperativa de Ahorro y Crédito Marbella de Magdalena Ltda. (Fusionada con COOPAC del Perú_ex Del Sur)
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda N° 222
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Milenio Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico
Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo Trujillo Ltda N° 104
Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia Santa Rosa de Lima
Cooperativa de Ahorro y Crédito Personal Cía. Petróleo Shell del Perú
Cooperativa de Ahorro y Crédito Petroperú Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Promoción Tahuantinsuyo 1946
Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba Ltda N° 295 - Quillacoop
Cooperativa de Ahorro y Crédito Refinería de Plata y Residuos Anódicos N° 011
Cooperativa de Ahorro y Crédito Rondas y Desarrollo (Rondesa)
Cooperativa de Ahorro y Crédito S.O. 3RA S.F.P. José del Carmen Huamán Muñoz
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cosme Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe Ltda



### Empresas asociadas

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Javier Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda N° 289
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Isidro
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Isidro de Pachacámac
Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio
Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda N° 178
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro 116
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Huancabamba Ltda N° 254
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Lurín Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pío X Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador de Milpo Ltda N° 305
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda N° 103
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Ltda N° 219
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda N° 239
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán
Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sepacose Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata Servicoop Ltda N° 242
Cooperativa de Ahorro y Crédito Telefónica del Perú Zona Sur Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil Nuevo Mundo Ltda N° 161
Cooperativa de Ahorro y Crédito T'lkariy Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Toquepala
Cooperativa de Ahorro y Crédito Trabajadores Unión Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán
Cooperativa de Ahorro y Crédito Urbanización Tahuantinsuyo Ltda
Cooperativa de Ahorro y Crédito Vale un Perú Ltda N° 008
Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche
Cooperativa de Ahorro y Crédito Veintinueve de Agosto de la PNP
Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de las Nieves Ltda N° 278

Fuente: Carta N° 019-2016-GG Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Capacitación, orientación y difusión

### Capacitación

En el año 2015, la Fenacrep no realizó capacitaciones dirigidas a consumidores o proveedores (miembros de la asociación) en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios. Con respecto al 2016, se espera realizar 02 seminarios de un día cada uno sobre métodos abusivos de cobranza, formas de realizar la publicidad para las Coopac y cómo afrontar una denuncia ante el Indecopi, con una cobertura de 1,000 a más asistentes.

### Orientación

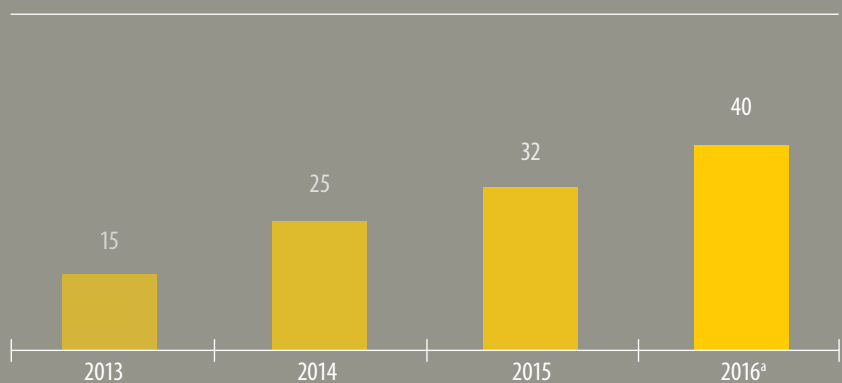
Durante el 2015, los miembros de la Fenacrep realizaron 32 orientaciones bajo los diversos canales de comunicación en materia de protección del consumidor o derechos de usuarios en su local en Lima. Ello representó un incremento de 8 orientaciones respecto a las realizadas en el año 2014. En cuanto a los usuarios beneficiados, fueron todas las cooperativas, tanto las afiliadas como las no afiliadas.

Entre los principales temas que formaron parte de las orientaciones se tuvieron al libro de reclamaciones, fijación de tasas de interés, métodos abusivos de cobranza, conocimiento de los contratos y otros documentos de los socios, y pautas para alcanzar la idoneidad en los servicios prestados.

Se espera que al 2016, se beneficie a todas las Coopac (estén o no afiliadas) con cuarenta (40) orientaciones, ubicando dichas orientaciones, a otros departamentos del Perú. Los temas a abordar serían información asimétrica, idoneidad, transparencia y métodos de cobranza abusivos.

**Gráfico No. 56**

Número de orientaciones realizadas por la Fenacrep



<sup>a</sup>  
Proyección Fenacrep

Fuente: CARTA No. 019-2016-GG Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi





## Difusión

Respecto a los medios de comunicación que la Fenacrep utilizó en el año 2015 para difundir el Código y/o los derechos de los consumidores y usuarios se tiene a su portal web institucional. La información que difundió estuvo relacionada con un análisis a las resoluciones del Tribunal de Protección al Consumidor de Indecopi, así como a la normativa infringida por alguna Coopac, a fin de evitar reproducir este comportamiento en otras cooperativas.

Además de ello, se hace de conocimiento la observancia a la normativa de Protección al Consumidor.

Cabe resaltar, que cuentan con el área de asistencia técnica y el área legal, las cuales responden consultas vía teléfono o correo electrónico, en relación con temas de protección al consumidor y competencia desleal.

## Mecanismo de solución de conflictos

Si bien la Fenacrep no está facultada por norma, a ser un órgano final de resolución de conflictos entre los socios de las Coopac y éstas; debido a sus facultades de supervisión, toman conocimiento de las quejas y/o reclamos contra las Coopac (afiliadas o no) y se dispone de una visita de inspección especial o general, según el caso. Una vez acopiada la documentación, recomiendan medidas tanto para la Coopac como para sus socios.

## Consumidores vulnerables

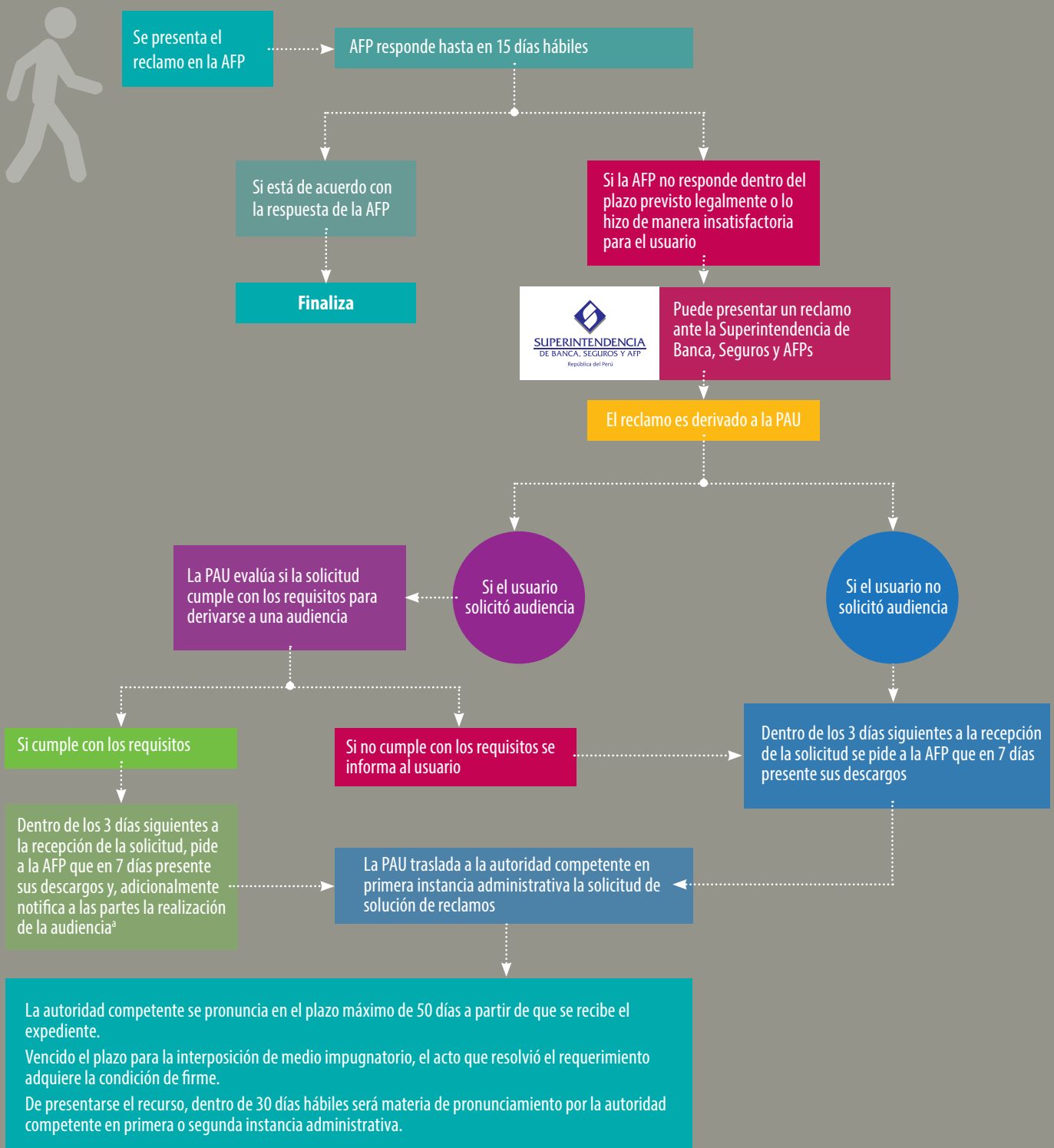
Para la Fenacrep, los consumidores vulnerables son aquellas personas que por ciertos motivos (físico, edad, estado) no se encuentran en las mismas condiciones que las otras, asimismo aquellas que carecen de diligencia ordinaria común, debido al nivel de educación y que no entienden información técnica brindada en el mercado.

En el 2015, se realizaron Síntesis Legales, donde analizan normas y casos respecto un tema concreto con un lenguaje entendible para todo público. El número de beneficiarios es indefinido.

[Ver Gráfico No. 57](#)

Gráfico No. 57

## Procedimiento general de reclamos del Sistema Privado de Pensiones (SPP)



<sup>a</sup> El mediador fija la fecha de la audiencia, que se llevará a cabo en un plazo no mayor de tres días de la fecha máxima de presentación de los descargos por parte de la AFP.



## 8.2.2 Sector salud

### 8.2.2.1 Datos generales

#### 8.2.2.1.1 Agentes

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

#### Tabla No. 109

Principales agentes que participan en el sector salud

Sector público
<p><b>Ministerio de Salud (MINS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercer la rectoría del sector.</li> <li>Establecer el planeamiento estratégico sectorial de salud, considerando objetivos, metas y estrategias de corto, mediano y largo plazo.</li> <li>Promover la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud.</li> <li>Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas en materia de promoción de la salud.</li> <li>Evaluar y promover el acceso equitativo a los servicios de salud.</li> <li>Promover y supervisar una cultura de ética, garantizar el derecho de acceso a la información pública y fortalecer la vigilancia ciudadana, así como mejorar la transparencia en la gestión del Ministerio de Salud.</li> </ul>
<p><b>Dirección General de Salud Ambiental (Digesa)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Órgano técnico-normativo del MINSA encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental (alimentos, juguetes, útiles de escritorio, etc.).</li> </ul>
<p><b>Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Órgano técnico-normativo del MINSA, encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.</li> </ul>
<p><b>Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organismo Técnico Especializado, adscrito al MINSA, que promueve, protege y defiende los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (en adelante, IAFAS) o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (en adelante, IPRESS), incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.</li> <li>Se encuentran bajo su ámbito de competencia todas las IAFAS, todas las IPRESS (incluyéndose los servicios médicos de apoyo) y todas las Unidades de Gestión de IPRESS – UGIPRESS<sup>a</sup>. SUSALUD supervisa un total de 101 IAFAS y 20,001 IPRESS.</li> <li>El Decreto Legislativo No. 1158 (07 de diciembre 2013) amplió y fortaleció el ámbito de competencia de SUSALUD: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ya no sólo orientado a la protección de derechos de los asegurados sino a todos los ciudadanos, sin importar la institución donde se atiendan ni su condición de aseguramiento.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>a</sup> Cabe destacar que mediante la supervisión y registro de las UGIPRESS, se pretende cautelar el funcionamiento idóneo de las IPRESS, por cuanto las UGIPRESS están encargadas de la administración y gestión de los recursos asociados a la operación de la IPRESS del primer nivel de atención.

- Delimitó el ámbito de competencia de SUSALUD y de la SBS sobre las empresas de seguros y sobre las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito (Afocat), circunscribiendo la función de SUSALUD a los procesos asociados a la prestación de servicios de salud, el cumplimiento de las condiciones que se deriven de los convenios o contratos suscritos con los asegurados o con las entidades que los representen y el cumplimiento y la regulación de los contratos o convenios suscritos con las IPRESS.
- Fortaleció la facultad sancionadora sobre las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS con la aplicación de medidas de carácter provisional, medidas correctivas y medidas de ejecución forzosa, relacionadas con la supervisión y la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo de los servicios de salud.
- Se creó el Tribunal de SUSALUD como una segunda instancia administrativa para la resolución de los recursos impugnativos que se interpongan contra las resoluciones de primera instancia que impongan medidas de carácter provisional, sanciones o medidas de carácter correctivo a las IAFAS, IPRESS, UGIPRESS, así como contra las resoluciones de primera instancia que establezcan certificación o registros a IAFAS, IPRESS u otras personas naturales o jurídicas relacionadas a éstas.
- Estableció la competencia de SUSALUD para el proceso de Registro de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo, la emisión de opinión previa vinculante en la categorización de las IPRESS a partir del II Nivel de Atención.
- Para cumplir estas nuevas funciones SUSALUD desarrolla las siguientes estrategias:
  - Promoción y Protección de derechos en Salud.
  - Prevención de la vulneración.
  - Restauración de la vulneración de derechos.
  - Manejo de Información Gerencial.
- La Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) protege los derechos de los usuarios de las IPRESS y de las IAFAS, para lo cual se ofrece apoyo y solución a aquellas personas que manifiesten la vulneración de sus derechos como consumidor de servicios de salud, o requieran obtener respuesta a una queja de forma inmediata. Actúa de oficio ante denuncias en salud. Asimismo, la IPROT ha realizado acciones de expansión a nivel nacional, a través del programa de delegadas de SUSALUD en IPRESS.
- La Intendencia de Promoción de los Derechos en Salud (IPROM) implementó procedimientos de información y orientación al ciudadano en las plataformas de atención de las IAFAS e IPRESS, realizando acciones de supervisión respecto de los procesos de atención de consultas y reclamos en las Plataformas de Atención al Usuario en Salud – PAUS vigilancias. Así también, la IPROM ha realizado campañas a nivel nacional de difusión al ciudadano para fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes en salud y lleva adelante la secretaría técnica de las Juntas de Usuarios.
- La Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (ISIPRESS) supervisa los establecimientos de salud pública, mixta y privada, verificando el cumplimiento normativo, la gestión del riesgo y el respeto de los derechos en salud de los usuarios como una forma de prevenir la vulneración de los derechos en salud de los ciudadanos.
- La Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (ISIAFAS), supervisa a las IAFAS a fin de prevenir las posibles vulneraciones de los derechos en salud, relacionadas al financiamiento y cobertura de los riesgos.
- La Intendencia de Fiscalización y Sanción, ejerce la potestad sancionadora de SUSALUD, a través del desarrollo del Proceso Administrativo Sancionador.
- La Intendencia de Normas y Autorizaciones, desarrolla la actividad reguladora sobre IAFAS, en especial en aspectos de solvencia, buen gobierno corporativo y gestión del riesgo operacional.



- SUSALUD desconcentra sus funciones de protección de los derechos en salud, por ello ha puesto en funcionamiento en setiembre del 2015 su primera Intendencia Macro Regional Norte en la ciudad de Chiclayo. SUSALUD, en el marco de una Cultura de Paz, cuenta con el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) dispuesto para que los ciudadanos, de manera gratuita, puedan acceder a un medio alternativo de resolución de controversias de carácter indemnizatorio.

#### Seguro Social de Salud del Perú (Essalud)

- Es un organismo público que ofrece servicios de salud a los asegurados y derechohabientes, que en 2015 alcanzaron las 8.3 millones de personas. Cuenta con una Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA), responsable de atender los reclamos y solicitudes de mediación relacionados a la vulneración de los derechos de los pacientes que reciben atención en Essalud.

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

- Sólo es competente para resolver las denuncias relacionadas con servicios de salud de conflictos ocurridos hasta dos años antes de la fecha de publicación del reglamento de procedimiento de transferencias de funciones del Indecopi a SUSALUD (Decreto Supremo No. 026-2015-SA publicado el 13 de agosto de 2015).

#### Sector privado

- Aseguradoras privadas y empresas que prestan servicios de salud privadas (clínicas, policlínicos, centros médicos, institutos, consultorios, etc.).

**Fuente:** Páginas web MINSa, Digesa, Digemid y SUSALUD **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Para la presente sección se solicitó información al MINSa, Digemid, Digesa, Essalud y SUSALUD, los cuales remitieron la información solicitada.

#### Oficinas de atención al usuario

La Digemid reportó que cuenta con un área especializada de atención al cliente. Dicha área cuenta con dos (02) oficinas a cargo de la atención al cliente, las cuales se encuentran ubicadas en Lima y Callao. Por su parte, Digesa y MINSa cuentan cada uno con una oficina ubicada en Lima y Callao, mientras SUSALUD y Essalud cuentan con 2 y 52 oficinas, respectivamente.

**Tabla No. 110**

Oficinas de atención al cliente

Ubicación	Digemid	Digesa	Minsa	SUSALUD	EsSalud
Lima y Callao	2	1	1	2	52
Provincias	0	0	0	1	72
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>124</b>

**Fuente:** Digemid Oficio No. 901-2016-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSa, Digesa Correo electrónico de fecha 17.03.2016, MINSa Correo electrónico de fecha 21.03.2016, SUSALUD Oficio No. 110-2016-SUSALUD/SUP, y Essalud Oficio No. 013-GCPD-ESSALUD-2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## 8.2.2.2 Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Digemid

### 8.2.2.2.1 Labor de la Digemid<sup>119</sup>

La Digemid atiende consultas relacionadas con los trámites de los procedimientos del TUPA y consultas especializadas sobre el uso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. Asimismo, realiza acciones de capacitación al personal de las Direcciones de Salud de Lima (DISAS) y Direcciones Regionales de Salud (DIREAS) en aspectos relacionados al control y la vigilancia sanitaria de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios, y sobre temas relacionados a la atención farmacéutica.

#### Actividades de capacitación, orientación y difusión

En 2015 la Digemid señaló que no realizó actividades de capacitación a diferencia de lo ocurrido en los años previos (6 actividades en 2013 y 5 en 2014). Sin embargo, para 2016 se tiene dispuesto realizar el programa "Que la publicidad no te lleve a automedicarte" que tiene como objetivo beneficiar a 6,000 consumidores. Para dicho año no se tiene programado realizar capacitaciones orientadas a los proveedores.

**Tabla No. 111**

Actividades de capacitación realizados por la Digemid

Actividades de capacitación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
<b>Consumidores</b>				
No. de eventos	4	4	-	2
Cobertura	4,200	6,500	-	3,000
Principales temas	Publicidad engañosa	Automedicación	-	"Que la publicidad no te lleve a automedicarte"
<b>Consumidores vulnerables</b>				
No. de eventos	2	1	-	2
Cobertura	3,700	6,000	-	3,000
Principales temas	Publicidad engañosa	Automedicación	-	"Que la publicidad no te lleve a automedicarte"

**Fuente:** Digesa. Oficio N° 901-2016-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

119

La Digemid fue creada el 18 de abril de 1990 a través del Decreto Legislativo No. 584 y es el órgano técnico-normativo encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos. Atiende los temas relativos a las autorizaciones sanitarias de medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines, así como la certificación, el control y vigilancia de los procesos relacionados con la producción, importación, distribución, almacenamiento, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines. La Digemid atiende consultas, realiza actividades de educación con miras a proteger a los consumidores.

Respecto a las actividades de orientación, la Digemid realizó 33,455 actividades de orientación en el año 2015 (lo que significó una disminución de 41% respecto al año 2014).



Los principales temas abordados estuvieron relacionados a: (i) requisitos para trámites; (ii) estado de los expedientes; y, (iii) consultas para el trámite de solicitudes en general.

El número de beneficiarios fue de 113,534 personas, lo que significó un crecimiento de 773%, debido a la incorporación de orientaciones por vía telefónica.

Para 2016, la Digemid tiene planeado realizar 35,000 actividades de orientación para un total de 115,000 personas, teniendo en cuenta los mismos temas abordados en los años 2014 y 2015.

## Tabla No. 112

Actividades de orientación realizados por la Digemid

Actividades de orientación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	26,000	23,660	33,455	35,000
Número de beneficiarios	20,800	13,000	113,534	115,000
Principales temas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos para trámites.</li> <li>• Status de los expedientes.</li> <li>• Consulta sobre expedientes por la Ventanilla Única de Comercio Exterior.</li> </ul>			
Lugar	Área de Atención al Cliente - Digemid			

**Fuente:** Digemid. Oficio N° 915-2016-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Respecto a los medios de comunicación, la Digemid no difunde el Código. No obstante, señaló que tomará acciones para difundirlo en su página web. Cuenta con el Observatorio de Precios para que los usuarios consulten los precios vigentes de los medicamentos, así como un sistema de Alertas que brinda información sobre los medicamentos defectuosos para su inmovilización y retiro del mercado, herramientas a las cuales se puede acceder a través de su portal web.

El Observatorio de Precios<sup>120</sup> tiene como objetivo transparentar la información de los precios de productos farmacéuticos que reportan las boticas, farmacias y servicios de farmacia pertenecientes al sector privado y público, con el objetivo que el ciudadano tome una decisión informada al momento de efectuar la compra del medicamentos.

Con el objetivo final de controlar y minimizar el riesgo relacionado a la comercialización y su utilización de medicamentos, el Digemid cuenta con un Sistema de Alertas<sup>121</sup> para dar a conocer a la comunidad científica nacional y a la población en general, las acciones reguladoras y otras acciones, sobre la seguridad, falsificación, resultados críticos de calidad, entre otros, relacionados a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

<sup>120</sup>  
Dirección web: <http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe>

<sup>121</sup>  
Dirección web: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/main.asp?Seccion=371&pag=46>

Tabla No. 113

Plataformas de información sectorial relacionadas a sus productos y servicios

Plataforma	Descripción y web de acceso			
<b>Observatorio de precios</b>	<a href="http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/">http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/</a>			
Es un mecanismo que permite que las personas dispongan de información respecto a precios de los medicamentos comercializados en el mercado y con ello puedan decidir el establecimiento farmacéutico (farmacia o botica) que ofrezca el precio más asequible. Este sistema comprende 17,613 productos y monitorea a 6,240 establecimientos, contando con 1'470,053 visitas a dicha página web.		<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2014</b>
	El número de accesos	1'009,910	1'035,508	1'470,056
	El número de productos que forman parte del monitoreo	12,468	14,889	17,613
	Número de establecimientos que forman parte del monitoreo	2,570	4,332	6,240
<b>Alertas</b>	<a href="http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=371">http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=371</a>			
Brinda información a los usuarios sobre observaciones, reacciones adversas, falsificaciones de los medicamentos o dispositivos médicos y productos sanitarios con la finalidad de retirarlos del mercado. Este sistema registra 68 alertas emitidas en 2015, de las cuales 36 corresponden a alertas por seguridad, 20 a calidad y 12 a falsificación.		<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2014</b>
	Número de alertas emitidas	44	75	68
	Número de alertas por seguridad	24	28	36
	Número de alertas por calidad	6	20	20
	Número de alertas por falsificación	14	27	12

**Fuente:** Digemid. Oficio N° 915-2016-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Acciones de supervisión

En el año 2015, la Digemid programó y ejecutó ocho (8) acciones de supervisión a 3,659 laboratorios farmacéuticos, droguerías, boticas, clínicas, entre otros.

Las acciones de supervisión se enfocaron en el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, fiscalización de la publicidad y evaluación de productos.





Tabla No. 114

Supervisiones efectuadas por la Digemid, 2015

Rubro	Supervisiones		Principales temas
	No. de supervisiones	No. de empresas supervisadas	
Laboratorios farmacéuticos	3	272	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización sanitaria.</li> <li>• Cumplimiento de buenas prácticas.</li> <li>• Intervención por denuncia.</li> </ul>
Droguerías	3	2,142	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización sanitaria.</li> <li>• Cumplimiento de buenas prácticas.</li> <li>• Intervención por denuncia.</li> </ul>
Farmacias	-	-	-
Otras	2	1,245	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad</li> <li>• Intervención por denuncia.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>3,659</b>	

Fuente: Digemid. Oficio N° 915-2016-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Asimismo, para el año 2016, la Digemid tiene planeado realizar acciones de supervisión, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 115

Número de supervisiones proyectadas por la Digemid para el 2016

Rubro	No. de supervisiones	No. de empresas supervisadas
Laboratorios farmacéuticos	3	300
Droguerías	3	2,200
Farmacias	-	-
Otras	2	1,500
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4,000</b>

Fuente: Digemid. Oficio N° 915-2016-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

La Digemid tenía planeado realizar la campaña “Que la publicidad no te lleve a automedicarte”, sin embargo, al culminar el año dicha actividad no pudo realizarse.

### 8.2.2.3 Dirección General de Salud Ambiental - Digesa

#### 8.2.2.3.1 Labor de la Digesa

La Digesa, del Ministerio de Salud, es el órgano técnico-normativo encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental, con la finalidad de prevenir y controlar riesgos ambientales que pudieran afectar la salud y bienestar de la población<sup>122</sup>.

El accionar de Digesa está orientado hacia la formulación normativa y a la vigilancia sanitaria de la calidad del agua de consumo humano; alimentos industrializados; productos desinfectantes y plaguicidas; tanto en el ámbito nacional como el de importación y exportación de alimentos; así como la autorización sanitaria y registro para la fabricación, importación, comercialización y distribución de juguetes y útiles de escritorio<sup>123</sup>.

Los productos y servicios que comprende la salud ambiental son:

- Calidad del agua de consumo humano.
- Alimentos Industrializados.
- Juguetes.
- Útiles de escritorio.
- Playas
- Ambientes 100% libres de tabaco.

La Digesa atiende consultas sobre temas administrativos, tramitación, requisitos y plazos de procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos del MINSA a cargo de la Digesa, además de las consultas sobre el manejo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior aplicable a los procedimientos de la Digesa.

Asimismo, atiende reclamos y realiza actividades de educación con miras a proteger a los consumidores.

#### Actividades de capacitación, orientación y difusión

En 2015 la Digesa desarrolló 69 actividades de capacitación para el consumidor o usuario abordando los temas relacionados a los procedimientos establecidos en el TUPA y la orientación al usuario en el manejo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior. Para el 2016 se tiene dispuesto realizar 70 actividades de capacitación bajo los mismos tópicos y dirigidas a 2,500 beneficiarios.

**Tabla No. 116**

Actividades de capacitación realizados por la Digesa

Actividades de capacitación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
<b>Consumidores</b>				
No. de eventos	-	-	69	70

<sup>122</sup> Digesa. Página web. En: [http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision\\_Vision.asp](http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp)

<sup>123</sup> Digesa. Página web. En: [http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision\\_Vision.asp](http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp)



Actividades de capacitación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Cobertura	-	-	n.d.	2,500
Principales temas	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos establecidos en el TUPA.</li> <li>• Orientación al usuario sobre el manejo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.</li> </ul>	

Fuente: Digesa. Correo electrónico de fecha 17.03.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Respecto a las actividades de orientación, la Digesa realizó 540 actividades de orientación en el año 2015. Los principales temas abordados estuvieron relacionados a las campañas según estación: verano saludable, útiles escolares saludables, semana santa saludable, entre otros. El número de beneficiarios no se ha reportado pues la Digesa no posee una estadística sobre el público beneficiado.

Para 2016, la Digesa tiene planeado realizar 594 actividades de orientación, teniendo en cuenta las campañas vinculadas a sus competencias.

### Tabla No. 117

Actividades de orientación realizados por la Digesa

Actividades de orientación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	-	-	540	594
Número de beneficiarios	-	-	n.d.	n.d.
Principales temas	(i) Campaña verano saludable, (ii) Campaña de útiles escolares saludables, (iii) Campaña Semana Santa Saludable, (iv) Campaña Antitabaco, (v) Campaña Ambiente 100% libres, (vi) Campaña de humo de tabaco, (vii) Campaña sobre vacunación canina, (viii) Campañas de juguetes saludables, (ix) Campaña de máscaras y golosinas por Halloween, (x) Campaña de piscinas aptas para la recreación, y (xi) Campaña cuidado con los turrone bamba.			
Lugar	Plazuelas, colegios, mercados, playas y piscinas.			

Fuente: Digesa. Correo electrónico de fecha 17.03.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

La Digesa difunde el Código de Protección y Defensa del Consumidor mediante su página web institucional. Asimismo, cuenta con dos aplicativos móviles orientados a dar a conocer a los usuarios información sobre los cuidados que deben tomar en cuenta al adquirir productos alimenticios, y por otro lado, sobre los cuidados que

deben tener en cuenta antes de acudir a las piscinas y playas. Además, cuentan con el sistema de alertas para que los usuarios tengan conocimiento de los productos defectuosos que han sido retirados del mercado en el 2015.

**Tabla No. 118**

Plataformas de información sectorial relacionada a sus productos y servicios

Plataforma	Descripción y web de acceso			
<b>Aplicativo móvil de alimentos</b>	<a href="http://www.digesa.minsa.gob.pe/">http://www.digesa.minsa.gob.pe/</a>			
La aplicación de la Digesa permite consultar el Registro Sanitario de Alimentos desde cualquier lugar en cualquier momento. El aplicativo permite la recepción de fotos, audios y/o la ubicación exacta del hecho. La entidad no reportó información sobre el número de acceso o descargas a partir del aplicativo.				
<b>Aplicativo móvil de playas</b>	<a href="http://190.116.8.28:8000/pp/">http://190.116.8.28:8000/pp/</a>			
Esta aplicación permite a los usuarios tomar conocimiento sobre la información y cuidados que se deben de tener en cuenta antes de acudir a piscinas y playas.		<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2014</b>
	El número de accesos	-	-	633,653
	Número de playas que forman parte del monitoreo	-	-	-
<b>Alertas</b>				
Sistema de alertas para que los usuarios tengan conocimiento de los productos riesgosos.		<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2014</b>
	Número de alertas emitidas	-	-	36

**Fuente:** Digesa. Correo electrónico de fecha 17.03.2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

**Tabla No. 119**

Número de alertas emitidas por la Digesa, 2015

Subsector	No. de alertas
Juguetes	27
Útiles de escritorio	3
Alimentos importados	6
<b>Total</b>	<b>36</b>

**Fuente:** Digesa. Correo electrónico de fecha 17.03.2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



## Tabla No. 120

Número de productos retirados por efecto de alertas, 2015

Subsector	No. de alertas
Alimentos importados	10,829

Fuente: Digesa. Correo electrónico de fecha 17.03.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Acciones de supervisión

En el año 2015, la Digesa programó y ejecutó seiscientos noventa y ocho (698) acciones de supervisión a 640 empresas en seis (6) diferentes temas de supervisión, tales como: (i) Calidad del Agua de Consumo Humano; (ii) Alimentos Industrializados; (iii) Juguetes y/o útiles de escritorio; (iv) Residuos sólidos en Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo; (v) Ambientes 100% libres de humo de tabaco; y (vi) Servicio de Apoyo Médico Ocupacional – SAMO.

## Tabla No. 121

Supervisiones efectuadas por la Digesa, 2015

Tema	Supervisiones		Principales temas
	No. de supervisiones	No. de empresas supervisadas	
Calidad del Agua de Consumo Humano	14	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de agua para consumo humano.</li> <li>Abastecimiento de agua a la población.</li> <li>Inspección sanitaria de sistemas de abastecimiento.</li> </ul>
Alimentos Industrializados	286	286	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones higiénico sanitarias de los establecimientos.</li> </ul>
Juguetes y/o útiles de escritorio	208	153	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de productos con autorización sanitaria.</li> <li>Afectaciones a la salud.</li> </ul>
Residuos sólidos en Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo	31	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo y Gestión de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.</li> </ul>
Ambientes 100% libres de tabaco	146	146	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia sanitaria de ambientes 100% libres de humo de tabaco.</li> </ul>
Servicio de Apoyo Médico Ocupacional - SAMO	13	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad del servicio, condiciones de higiene y seguridad.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>640</b>	

Fuente: Digesa. Correo electrónico de fecha 17.03.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Asimismo, para el año 2016, la Digesa tiene planeado realizar acciones de supervisión, tal como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla No. 122**

Número de supervisiones proyectadas por la Digesa para el 2016

Tema	No. de supervisiones	No. de empresas supervisadas
Alimentos Industrializados	16	8
Juguetes y/o útiles de escritorio	380	380
Residuos sólidos en Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo	180	168
Prevención y control de los riesgos del consumo del tabaco	40	40
Residuos Sólidos	60	60
<b>Total</b>	<b>836</b>	<b>816</b>

**Fuente:** Digesa. Correo electrónico de fecha 17.03.2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el año 2015 se impusieron 73 sanciones por incumplimiento de normas emitidas por Digesa con respecto a los productos y/o servicios dirigidos a usuarios finales. En términos monetarios, las multas ascendieron a S/. 1,025 millones.

A continuación, los principales motivos de sanción por cada tema:

**Tabla No. 123**

Sanciones impuestas por la Digesa

Tema	No. de sanciones impuestas	Detalle de principales aspectos de la sanción
Alimentos Industrializados	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>No cumplir con las disposiciones relativas a ubicación, construcción, distribución y acondicionamiento de los establecimientos.</li> <li>Incumplir las disposiciones relativas al saneamiento de los locales.</li> <li>Incumplir con las demás disposiciones de observancia obligatoria que establece el presente reglamento y las normas sanitarias que emanen de éste.</li> <li>Modificar o cambiar los datos y condiciones declaradas para la obtención del Registro Sanitario, sin haberlo comunicado en la forma y condiciones que establece el presente reglamento.</li> </ul>
Juguetes y/o útiles de escritorio	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comercialización de útiles de escritorio autorizados sin rotulo o rotulación incompleta. Cuando comercialice productos sin la autorización sanitaria correspondiente.</li> </ul>



Tema	No. de sanciones impuestas	Detalle de principales aspectos de la sanción
Prevención y control de los riesgos del consumo del tabaco	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia de personas con cigarrillos encendidos.</li> </ul>
Residuos Sólidos	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ocultar o alterar maliciosamente la información consignada en los expedientes administrativos para la obtención de registros, autorizaciones, o licencias previstas en el presente reglamento.</li> <li>Realizar actividades sin la respectiva autorización prevista por ley (...)</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>73</b>	

Fuente: Digesa. Correo electrónico de fecha 17.03.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

La Digesa otorga certificaciones sanitarias a empresas que ofrecen productos y/o servicios a la población, asimismo realiza acciones de vigilancia y supervigilancia en materia de su competencia. La Digesa no atiende a consumidores vulnerables de manera directa ya que las certificaciones sanitarias las otorga a empresas, sin embargo protege la salud de los consumidores a través de sus acciones de vigilancia y supervigilancia de alimentos, calidad de agua para consumo humano, útiles de escritorio, juguetes, entre otros de su competencia.

En ese sentido la Digesa realizó siete (7) actividades dirigidas de manera indirecta a los consumidores vulnerables, beneficiando a 1,262 personas tal como lo indica la tabla a continuación:

**Tabla No. 124**

Actividades dirigidas indirectamente a consumidores vulnerables, 2015

Tipo de evento	No. de beneficiarios	Detalles de la actividad
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación sobre útiles escolares saludables.</li> <li>Capacitación a comerciantes sobre juguetes y útiles de escritorio.</li> <li>Charla informativa sobre útiles escolares.</li> <li>Capacitación en colegios sobre útiles escolares saludables.</li> </ul>	922	-
Proceso denominado: "Intensificando nuestro compromiso con la facilitación, promoción y formalización del comercio". Ciudad de Tumbes.	60	Se brindó orientación y capacitación a las empresas de la zona, sobre los trámites, requisitos y demás procedimientos administrativos que deben cumplir y realizar las empresas para la fabricación y actividades comerciales de sus productos. Asimismo, se realizó un trabajo de sensibilización e información con las autoridades regionales y locales.
Proceso denominado: "Intensificando nuestro compromiso con la facilitación, promoción y formalización del comercio". Ciudad de Arequipa.	80	

Tipo de evento	No. de beneficiarios	Detalles de la actividad
Feria Informativa: "Únete a la lucha contra el contrabando - Aguas Verdes Tumbes"	200	Actividad que se realizó en el marco de La Comisión Binacional Perú - Ecuador de Lucha Contra el Contrabando, en la cual se dio a conocer a la población de la frontera información relevante sobre los cuidados y precauciones que debe tener con los productos que consume, así como las consecuencias y posibles riesgos de adquirir productos de contrabando.
<b>Total</b>	<b>1,262</b>	

Fuente: Digesa. Correo electrónico de fecha 17.03.2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## 8.2.2.4 Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD

### 8.2.2.4.1 Labor de SUSALUD

En 2015, mediante Decreto Supremo N° 026-2015-SA se aprobó el Reglamento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD en el marco de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1158. De manera complementaria, se publicó el Decreto Supremo N° 027-2015-SA del 13 de agosto de 2015 que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

SUSALUD es la institución encargada de proteger los derechos en salud de los peruanos, para lograr ello, orienta sus acciones en brindar información y orientación a la población para empoderar al ciudadano, sin importar donde se atienda o su condición de aseguramiento. SUSALUD cuenta con cuatro líneas de acción:

- Promoción y protección de los derechos en salud.
- Prevención de vulneración de derechos.
- Restitución de vulneración de derechos.
- Investigación y desarrollo (para facilitar la toma de decisiones en el nivel técnico y político).

#### Actividades de capacitación, orientación y difusión

SUSALUD realizó en 2015 actividades de capacitación dirigidas a IAFAS, IPRESS y DIREAS, las cuales fueron realizadas en 912 establecimientos de salud, a las cuales asistieron 1,774 personas. En dichas reuniones se abordaron temas relacionados a la atención de los usuarios de servicios de salud, así como el monitoreo de la calidad de los servicios de salud prestados a los pacientes.

Para 2016, se tiene planificado realizar capacitaciones relacionadas al desarrollo de herramientas y metodologías para la mejora de la atención del paciente, para ello se realizarán actividades de capacitación en 200 establecimientos, dirigidos a 500 asistentes.





Tabla No. 125

Actividades de capacitación realizados por SUSALUD

Actividades de capacitación	2015	Proyección 2016
<b>IAFAS</b>		
No. de asistentes	173	200
No. de establecimientos involucrados	75	90
<b>IPRESS</b>		
No. de asistentes	1,400	500
No. de establecimientos involucrados	756	200
<b>DIRESA</b>		
No. de asistentes	201	350
No. de establecimientos involucrados	81	150
Principales temas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rol de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD:</b> supervisión, fiscalización y sanción.</li> <li>• <b>Protección de los Derechos en Salud:</b> Plataforma de Atención a los Usuarios de los Servicios de Salud – PAUSS.</li> <li>• Acciones de vigilancia, matrices y verificadoras de vigilancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar experiencias de buenas prácticas de atención al ciudadano por parte de las IPRESS e IAFAS públicas y privadas.</li> <li>• Conocer las estrategias, metodologías y herramientas usadas por las entidades para la atención al ciudadano.</li> <li>• Identificar temas de agenda y posibles acciones coordinadas para mejorar la atención a los ciudadanos y la protección de sus derechos.</li> </ul>

Fuente: SUSALUD. Oficio N° 110-2016-SUSALUD/SUP Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Las actividades de orientación de SUSALUD apuntan a informar a los usuarios sobre sus derechos en salud, buscando empoderar al ciudadano a través del conocimiento. Se realizaron orientaciones relacionadas al reglamento de atención de reclamos y quejas de las IAFAS e IPRESS, así como el reglamento de infracciones y sanciones de SUSALUD.

La promoción de la participación ciudadana es un mecanismo para el ejercicio de los derechos en salud del ciudadano, para lo cual se han implementado 07 Juntas de Usuarios de los servicios de salud.

Tabla No. 126

Actividades de orientación realizados por SUSALUD

Actividades de orientación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	598	6,180	23,083	35,000
Número de beneficiarios	598	6,180	23,083	35,000
Principales temas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación e información sobre derechos y deberes a los usuarios de los servicios de salud.</li> <li>• Promoción de la protección de los derechos de los usuarios en salud en las IAFAS e IPRESS.</li> <li>• Prevención de la Vulneración de Derechos.</li> <li>• Empoderamiento de los usuarios de los servicios de salud.</li> <li>• Promoción de la Participación Ciudadana para el ejercicio de los derechos de los usuarios de salud.</li> </ul>			
Lugar	Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Callao, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, Huánuco, Huancavelica, Lambayeque, La Libertad, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Puno, Piura, Tacna, Tumbes, San Martín, Ucayali.			

Fuente: USALUD. Oficio N° 110-2016-SUSALUD/SUP Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Instrumentos de información

Para brindar información a los usuarios, SUSALUD desarrolló el aplicativo SUSALUD Móvil, el cual puede ser descargado en el celular o tableta de manera gratuita. El aplicativo brinda información al usuario sobre: la IAFA a la que pertenece la persona, régimen de aseguramiento, y tipo de plan de salud. Además, SUSALUD brinda información al usuario a través de su página web<sup>124</sup>, material impreso (folletos), trabajo con medios de comunicación a través de: notas de prensa, entrevistas, y también está presente en las redes sociales (*Twitter* y *Facebook*).

### Acciones de supervisión

SUSALUD sancionó a una IAFA en 2015, al multar con S/. 7,700 a Pacífico Salud EPS.

Tabla No. 127

Número de actividades de supervisión a PAUS realizados por SUSALUD

Actividades de supervisión	2015	Proyección 2016
<b>IAFAS</b>		
No. de asistentes	-	-
No. de establecimientos involucrados	-	-



Actividades de supervisión	2015	Proyección 2016
<b>IPRESS</b>		
No. de asistentes	746	1,000
No. de establecimientos involucrados	304	350
<b>DIRESA</b>		
No. de asistentes	-	-
No. de establecimientos involucrados	-	-
Principales temas	<ul style="list-style-type: none"> <li>PRESS no contaban con procedimientos para la atención de reclamos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de reclamos y quejas.</li> </ul>

Fuente: SUSALUD. Oficio N° 110-2016-SUSALUD/SUP Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Consultas, Intervenciones de Buenos Oficios (IBOS) y Quejas

El 2015 fueron presentadas 66,430 reclamaciones ante SUSALUD, de los cuales 65,830 correspondieron a IPRESS siendo el 99.5% a favor del consumidor; mientras 600 corresponden a IAFAS, siendo el 38.6% a favor del consumidor.

### Tabla No. 128

Número de reclamos presentados

Entidad del sector salud	2013	2014	2015
<b>SUSALUD</b>	-	<b>25,600</b>	<b>66,430</b>
IAFAS	-	38	600
IPRESS	-	25,562	65,830

Fuente: SUSALUD. Oficio N° 110-2016-SUSALUD/SUP Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Mecanismos de solución de conflictos

#### Reclamo

SUSALUD cuenta con un mecanismo de solución de conflictos, en el cual el usuario puede presentar un reclamo ante la IAFAS e IPRESS con motivo de una insatisfacción en el servicio recibido.

El procedimiento de atención de reclamo se inicia con la presentación de la ficha de reclamo ante la IAFAS o IPRESS, de manera verbal o por escrito, dentro de los treinta (30) días hábiles luego de ocurridos o conocidos los hechos que lo motivan. Vencido este plazo, es potestad de la IAFAS o IPRESS admitir a trámite el reclamo o rechazarlo.

La presentación del reclamo da lugar a la generación de un expediente, el cual reúne las actuaciones efectuadas en su tramitación, comprendiendo las etapas de admisión y registro, investigación sumaria, resultado del reclamo y notificación del resultado.

El procedimiento de reclamo puede concluir en forma anticipada por desistimiento por parte del usuario o su representante legal, por acuerdo de la conciliación, arbitraje o por transacción extrajudicial.

### Queja

El usuario puede presentar una queja<sup>125</sup> ante SUSALUD, una vez producida una disconformidad en el reclamo en la IAFAS o IPRESS. Ésta debe ser dirigida a la Intendencia de Protección de Derecho en Salud (IPROT), por cualquiera de los medios contemplados en la Ley N° 27444.

El procedimiento no podrá exceder el plazo de treinta (30) días hábiles, debiendo la IPROT informar el resultado al usuario o su representante legal dentro del plazo establecido. Se prevé la conclusión anticipada de la queja cuando en su tramitación las partes arriben a un acuerdo conciliatorio o se emita laudo arbitral, salvo que del análisis de los hechos se considere que se podría estar afectando intereses de terceros o el interés general. El usuario puede interponer una queja dentro de los cuatro (04) años de producida la insatisfacción del usuario.

En ningún caso la queja dará lugar a indemnización al usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causar la IAFAS o IPRESS, quedando a salvo el derecho del usuario de acudir a la vía judicial o a través de medios alternativos de solución de controversias<sup>126</sup> de acuerdo a la normativa vigente.

Si del resultado de la evaluación de la queja se advierte la presunta comisión de infracciones, la IPROT deberá informar a la Intendencia de Fiscalización Sanciones (IFIS) para que proceda según sus atribuciones, y elabore un informe inicial que elevará a la Superintendencia de Regulación y Fiscalización (SAREFIS), la cual podrá resolver el inicio del Proceso Administrativo Sancionador (PAS) o su archivo, pudiendo ser impugnado solo cuando se trate de un procedimiento trilateral.

De iniciarse un PAS, el usuario afectado puede participar como parte en el Trilateral e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del mismo o contra cualquier otra resolución que les produzca agravio. Asimismo, podrá conciliar la controversia surgida con la IAFAS o IPRESS, incluso durante la tramitación del PAS, culminando el mismo. El PAS podrá continuar de oficio si del análisis de los hechos se considera que se podrían estar afectando intereses de terceros o el interés general.

La SAREFIS puede disponer medidas correctivas con la finalidad de corregir o revertir los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado o minimizar el riesgo de que ésta se produzca nuevamente.

El Tribunal de SUSALUD conoce y resuelve en segunda y última instancia

125

Es el derecho que tiene un usuario de dirigirse a la SUSALUD en Instancia de queja, cuando exista: (1) Negativa en la atención del reclamo (2) Irregularidad en la tramitación del reclamo (3) Disconformidad con el resultado del reclamo.

126

El usuario podrá buscar una solución alternativa a la controversia, acudiendo al Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD - CECONAR, el cual procura la solución de las controversias en la prestación de servicios de salud.



administrativa los recursos impugnativos que se interpongan contra las resoluciones de primera instancia, dando por agotada la vía administrativa.

### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

SUSALUD considera como consumidores vulnerables a todos aquellos que por motivo de la enfermedad que los aqueja utilizan los servicios de salud. Teniendo ello en cuenta, la institución tiene como estrategia realiza actividades de difusión de los derechos y deberes de los usuarios de servicios de salud. Asimismo realizó capacitaciones a los miembros de la Junta de Usuarios para que de manera conjunta se formulen propuestas para la mejora del servicio.

## 8.2.2.5 Essalud

### 8.2.2.5.1 Labor de Essalud

Essalud transformó la Defensoría del Asegurado (DAE) en la Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA), responsable de atender y canalizar los reclamos y solicitudes de mediación, relacionados con la vulneración de los derechos de los asegurados y no asegurados que reciben prestaciones de Essalud. Su objetivo es brindar una solución inmediata de los reclamos, según lo dispuso el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva No. 767-PE-Essalud-2015 del 31 de diciembre del 2015.

#### Actividades de capacitación, orientación y difusión

Se realizó la capacitación a 235 trabajadores de establecimientos de Essalud en temas relacionados a los derechos de los usuarios de servicios de salud, y el uso del Libro de Reclamaciones.

Se realizaron actividades de orientación a través de la participación en ferias informativas destinadas a los asegurados.

Asimismo, participó en programas radiales con la finalidad de orientar a los asegurados sobre sus derechos y en temas administrativos relacionados a las funciones de Essalud.

### Tabla No. 129

Actividades de orientación realizados por Essalud

Actividades de orientación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizadas por la Defensoría del Asegurado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en 9 ferias de la Defensoría del Asegurado de Promoción organizadas por SUSALUD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en 13 ferias informativas realizadas por la Defensoría del Pueblo, Essalud, y la Gerencia de Atención al Asegurado en Lima y Callao.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ferias Informativas. Participaciones en medios de comunicación radiales.</li> </ul>

Actividades de orientación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizadas por la Defensoría del Asegurado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>34 participaciones en programas radiales de para responder consultas de los usuarios y recibir quejas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>48 participaciones en programas radiales diversos y de alcance nacional, responder consultas de los usuarios.</li> </ul>	
Número de beneficiarios	3,000	10,000	12,000	14,000
Principales temas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de los derechos de los asegurados.</li> <li>Absolución de consultas sobre temas administrativos de Essalud.</li> <li>Difusión de la carta de derechos y deberes.</li> </ul>			
Lugar	Lima, Callao, Arequipa, Trujillo, Puerto Maldonado, Tacna, Amazonas, Huancayo, Ica, entre otros.			

**Fuente:** Fuente: Essalud. Oficio N° 013-GCPD-ESSALUD-2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Instrumentos de información

Para la difusión de los derechos de los asegurados, Essalud emplea su página web institucional, redes sociales (*Facebook* y *Twitter*), el periódico institucional "En Confianza", y medios de comunicación radial mediante participación con entrevistas y diálogos con los asegurados.

Para la atención a la solicitud de citas de consulta externa, consejería médica, información administrativa y reclamos vía web, Essalud implementó el portal "Essalud en línea", donde el asegurado además cuenta con la opción de realizar una cita a través de la web y alternativamente se brinda una central telefónica para que se pueda coordinar la cita con la asistencia del personal administrativo de Essalud. Cabe destacar que este portal registró 588,542 accesos en 2015.

### Reclamos

En 2015 Essalud recibió 95,414 reclamos, cifra menor en 23.7% respecto al año previo.

### Tabla No. 130

Número de reclamos presentados

Entidad del sector salud	2013	2014	2015
Essalud	102,271	124,980	95,414

**Fuente:** Essalud. Oficio N° 013-GCPD-ESSALUD-2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Essalud no presentó información relacionada a los consumidores vulnerables.

### Trabajo con asociaciones de consumidores

En el año 2015, la Digemid, Digesa, SUSALUD y Essalud no suscribieron convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

**A nivel ministerial**, el MINSA reportó información respecto a su herramienta informativa llamada Info Salud, la cual tiene por objetivo brindar orientación y consejería médica, psicológica, información institucional y del Seguro Integral de Salud (SIS) vía telefónica, correo electrónico y chat. Info Salud está a disposición las 24 horas del día, los 365 días del año. En el 2015 registró 78,661 llamadas, atendida por 21 profesionales de la salud.

### Tabla No. 131

Plataforma de información sectorial relacionada a sus productos y servicios

Herramienta	2013	2014	2015
Info Salud	109,468	97,155	78,661

**Fuente:** MINSA. Correo electrónico de fecha 21.03.2016 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## 8.2.3 Sector de educación

### 8.2.3.1 Datos generales

#### 8.2.3.1.1 Agentes

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

#### Tabla No. 132

Principales agentes que participan en el sector de educación

Sector público
<p><b>Ministerio de Educación (Minedu)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con facultades normativas a nivel nacional que le permiten dictar normas y establecer procedimientos relacionados con sus funciones.</li> <li>• Elabora los diseños curriculares básicos de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo.</li> <li>• Autoriza el funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior.</li> <li>• Las funciones de la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (OTEPA) son coadyuvar, en el ámbito de su competencia, a la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección<sup>a</sup>.</li> <li>• Cuenta con un procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios en el Ministerio de Educación<sup>b</sup>.</li> <li>• Como órgano rector del sistema educativo y en el marco de las competencias, tiene como función definir, dirigir, regular y evaluar en coordinación con los gobiernos regionales, la política educativa y pedagógica nacional y establecer políticas específicas de equidad<sup>c</sup>.</li> </ul>
<p><b>Gobiernos Regionales – Direcciones Regionales de Educación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es competente de monitorear la gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas bajo su jurisdicción<sup>d</sup>.</li> <li>• A través de su Dirección Regional de Educación, como órgano especializado, es responsable de la gestión del servicio educativo de nivel inicial, primario, secundario y superior no universitario.</li> <li>• Se encarga de la implementación de la política nacional-regional del sector educación y en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGEL) autoriza el funcionamiento de las instituciones educativas públicas y privadas de nivel inicial, primario y secundario.</li> </ul>
<p><b>Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instancia de ejecución descentralizada del gobierno regional. Posee jurisdicción territorial provincial.</li> <li>• Implementa la política nacional-regional del sector educación y, regula y supervisa las actividades y servicios que brindan las instituciones educativas en su jurisdicción.</li> </ul>
<p><b>Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario.</li> <li>• Se encarga de fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados en el marco legal de las universidades son destinados a fines educativos y de supervisar el mantenimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo.</li> </ul>

<sup>a</sup>  
De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo No. 001-2015-MINEDU.

<sup>b</sup>  
Directiva N° 01-2016-MINEDU/SG-OTEPA, aprobada por Resolución de Secretaría General No. 056-2016-MINEDU.

<sup>c</sup>  
Literal a) del Artículo No. 80 de la Ley No. 28044 "Ley General de Educación".

<sup>d</sup>  
Ley de Municipalidades No. 27972 y Ley Orgánica de Gobiernos Regionales No. 27867.





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

- Institución encargada de la promoción del mercado y proteger los derechos de los consumidores.
- Sus competencias son:
  - Fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados.
  - Resolver las denuncias de los usuarios de los productos o servicios educativos privados. No se incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por instituciones educativas públicas.
  - Resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de productos o servicios educativos.
  - Realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas en el marco de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas (Ley N° 29719).

### Sector privado

#### Instituciones educativas

- Comprende los centros de Educación Básica, Técnico-Productiva y Educación Superior.
- Puede encontrarse también bajo la administración pública.
- Su principal finalidad es el logro del aprendizaje y la formación integral de calidad de los estudiantes.

**Fuente:** Ley General de Educación Art. No 66° - 67° - 73° - 74° - 76° - 77° - 79° - 80° **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Para la presente edición, se solicitó la información al Minedu, por lo que el análisis versará sobre la base de lo informado por dicha entidad y por la información del Indecopi.

### 8.2.3.2 Labor del Minedu

En mayo de 2015 se implementó la Defensoría del Usuario del Minedu como área especializada en la protección de los consumidores y/o usuarios para absolver consultas relacionadas con el servicio educativo y trámites administrativos del sector a través de sus nueve (09) oficinas ubicadas en el Ministerio de Educación (01), la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (01) y en las UGEL (07). La Defensoría cuenta con una línea gratuita: de **0-800-1-2344**.

Cabe indicar, que si bien dicha área no resuelve reclamos, atiende casos presentados por los usuarios por presunta vulneración de sus derechos, lo cual se encuentra regulado por el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU y por la Directiva N° 01-2016-MINEDU/SG-OTEPa denominada "Procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios en el Ministerio de Educación", aprobada por Resolución de Secretaría General No 056-2016-MINEDU.

Es de destacar que, el Minedu realiza funciones de monitoreo en instituciones educativas solo en procesos específicos, por ejemplo el Buen Inicio del año escolar.

## Orientación y difusión

### Orientación

Respecto a la orientación, el Minedu realizó 01 campaña para el “Buen Inicio del Año Escolar” compuesta por 04 ferias informativas (02 en Trujillo y 02 en Lima) con un número total de asistentes de 3,683 personas. La temática giró en torno a la Matrícula Escolar No Condicionada, brindando información sobre el proceso de matrícula escolar 2016.

En cuanto a asesorías, 310 personas fueron atendidas a través de la Defensoría del Usuario.

### Difusión e información

En el 2015, el Minedu difundió los derechos de los padres, madres y estudiantes en el proceso de matrícula escolar, informando sobre las conductas prohibidas y los derechos de los usuarios en el proceso de matrícula escolar en instituciones educativas públicas y privadas.

Los medios que se utilizaron para la difusión fueron ferias informativas, la distribución de folletería y la participación en entrevistas por medios de comunicación televisiva, radial y escrita.

Por su parte, entre el material educativo otorgado resaltan afiches y volantes, tanto para instituciones educativas públicas como privadas.

**Tabla No. 133**

Materiales educativos

Material	IE Públicas	IE Privadas
Afiches	66,000	20,500
Volantes	19,000	19,000
<b>Total</b>	<b>85,000</b>	<b>39,500</b>

**Fuente:** Formato de Información remitido por el Minedu, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Cabe resaltar que, desde el año 2013, el Minedu cuenta con 01 herramienta informativa informática que ayuda a los consumidores a tomar mejores decisiones de consumo sobre servicios y productos denominada “Sistema de Gestión de Consultas (SIGGEC<sup>127</sup>)” que ofrece al ciudadano un banco de preguntas y respuestas sobre las diversas temáticas del sector. Si el ciudadano no encuentra respuesta a la consulta, el SIGGEC le permite realizar su consulta de forma personalizada, la cual será atendida por el personal de la OTEPA. De acuerdo a lo reportado por el Minedu, el SIGGEC ha tenido desde el junio del 2013 al 21 de marzo del 2016 un total de 140,326 consultas vía web y 1,448 consultas personalizadas.

127  
[http://sistemas06.minedu.gob.pe/sigec/\(S5yofyvutk4wcemxfy20qn5c4\)\)/WebPreguntaFrecuente/WebPreguntaConsulta.aspx](http://sistemas06.minedu.gob.pe/sigec/(S5yofyvutk4wcemxfy20qn5c4))/WebPreguntaFrecuente/WebPreguntaConsulta.aspx)



Asimismo, se cuenta con el Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar (Siseve)<sup>128</sup>, que tiene como objetivo contribuir a reducir las situaciones de maltrato, violencia y vulneración de derechos de las y los escolares a través de un servicio virtual que permite contar con información de las acciones desarrolladas en las escuelas sobre la atención y seguimiento de los casos reportados a dicho Sistema<sup>129</sup>.

De acuerdo a información de la página web del Minedu, se tienen además 02 herramientas de información para los consumidores: Observatorio Nacional de Textos Escolares (Obnate) el cual registra los precios y lugares de venta de los textos escolares que las diversas editoriales han registrado en dicho sistema y el Identicole, que es una plataforma web con información de los colegios autorizados por el Minedu a nivel nacional, asimismo permite comunicar consultas y reclamos<sup>130</sup>.

### Supervisiones y sanciones en el sector

Para el presente informe, el Minedu no presentó información sobre supervisiones y sanciones.

### Atención de reclamos

El Minedu reportó que no atiende reclamos.

### Asociaciones de consumidores

En lo concerniente a las asociaciones de consumidores, el Minedu reportó que no cuenta con convenios vigentes de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores en el año 2015.

### 8.2.3.3 Labor de Indecopi en sector educativo

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a<sup>131</sup>: i) la idoneidad en productos y servicios; ii) los derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos; y el iii) el deber de informar de los centros y programas educativos antes de finalizar cada periodo educativo y durante el proceso de matrícula, la información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas. Asimismo, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, puede realizar visitas inopinadas de inspección para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes (Ley N° 29719).

Dentro de este marco, durante el año 2015, destacó:

- **Supervisiones.**

Dentro del rol preventivo, durante el 2015 el Indecopi realizó talleres informativos a nivel nacional (376 en Lima y 683 en regiones) a usuarios y proveedores, aplicó el "Manual de supervisión de centros educativos"<sup>132</sup> particulares e impulsó 02 mecanismos de autorregulación con énfasis en el periodo de matrícula e inicio del año escolar:

128  
[www.siseve.pe](http://www.siseve.pe)

129  
El Minedu no proporcionó cifras respecto al desempeño de esta herramienta.

130  
El Minedu no proporcionó cifras respecto al desempeño de esta herramienta.

131  
Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo III: Productos o servicios educativos.

132  
Tiene como propósito difundir información relevante entre aquellos proveedores que prestan el servicio de educación básica a nivel nacional.

- La “Herramienta para comparar tasas de interés moratorio” cuyo objetivo es el de determinar si los centros educativos cumplen con el límite establecido por el BCRP (Banco Central de Reserva del Perú), para el cobro de intereses moratorios. Esta herramienta tuvo 9,473 descargas entre los años 2012 y 2015.
- La herramienta “Examínate” a través de la cual los proveedores pueden verificar si cumplen sus obligaciones en materia de protección al consumidor y se autoevalúen. En el año 2015 se registraron 134 centros educativos

En el año 2015 el número de supervisiones iniciadas al sector educación en Lima Sur ascendió a 473, siendo los principales temas supervisados campaña escolar y textos escolares. Cabe indicar, que del total de supervisiones, 02 fueron sobre discriminación en colegios. Las supervisiones concluidas fueron 459, de las cuales a 335 se le recomendó procedimientos administrativos sancionadores.

Por otro lado, los procedimientos de supervisión iniciados en la campaña escolar 2015 a nivel nacional sumaron 893, mientras que los culminados fueron 652. De estos últimos, 501 fueron concluidos con recomendación de procedimiento administrativo sancionador, en torno principalmente a posibles infracciones<sup>133</sup> por: i) el cobro de cuotas extraordinarias, ii) el condicionamiento del servicio educativo, iii) el interés cobrado ante incumplimientos de pago, iv) la información sobre condiciones económicas, v) el cobro de pensiones adelantadas, vi) las obligaciones vinculadas con la selección de textos escolares, entre otros.

Respecto al número de denuncias informativas ingresadas a través del correo electrónico colegios2015@indecopi.gob.pe alcanzan 891, registrándose el 64% de ellas en el primer trimestre del año.

- **Reclamos.**

En el año 2015, el SAC del Indecopi resolvió un total de 1,962 reclamos referidos a los servicios educativos y artículos de educación; lo que significó un aumento de 10.5% con respecto al año previo; y de 59.5% con respecto al año 2013. De este total, la mayor parte se registró en Lima Metropolitana (46.6%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en La Libertad, Junín, Piura, Ancash y Cusco. Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad e información, los cobros indebidos e incumplimiento contractual. La tasa de conciliación<sup>134</sup> de los reclamos de este sector fue de 82.2%.

- **Denuncias.**

En el año 2015, el Indecopi resolvió 1,164 denuncias relacionadas con la actividad educativa, las que fueron menores en 15.1% con respecto al año previo. El 73% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 27% en los OPS. Considerando el período 2013-2015 se reportó un total de 3,550 denuncias resueltas.

En términos de denuncias ingresadas, disminuyeron respecto al 2014 en 5% de 1,371 a 1,308 denuncias.

133

Con base en los expedientes concluidos con recomendación de Procedimiento Administrativo y Sancionador de las sedes Central y de Lima Norte.

134

La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y conciliaciones parciales) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

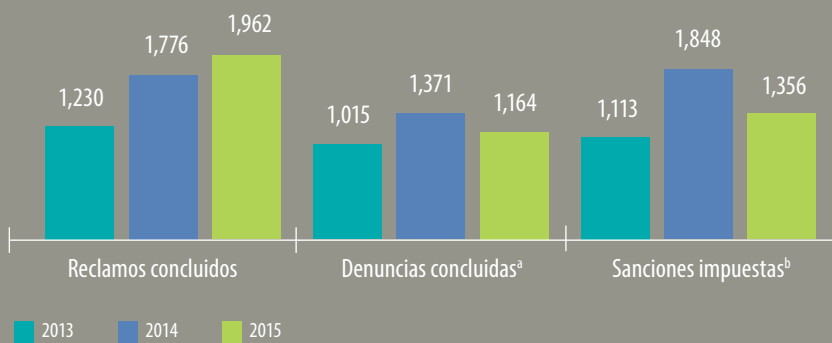


- **Sanciones.**

En el año 2015 se impuso un total de 1,356 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 582 proveedores de servicios educativos. En términos de multas, se impuso un total de 1,669.8 UIT (equivalentes a alrededor de S/. 6.4 millones). Cabe destacar que según número de sanciones, el 42% del total se impuso por falta de idoneidad, 17% por cobro de cuotas extraordinarias, 9% por el cobro de pensiones adelantadas, el 9% por infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones, el 9% por falta de información de las condiciones económicas, entre otros. Cabe indicar que, en el 2015 se registró una sanción en resolución firme por discriminación en el sector.

### Gráfico No. 58

Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones relacionadas al sector educación.



<sup>a</sup> Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional

<sup>b</sup> La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones del sector. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones y la correspondiente al año 2015 es preliminar.

**Fuente:** Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones (RIS). **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## 8.2.4 Sector inmobiliario

### 8.2.4.1 Datos generales

#### 8.2.4.1.1 Agentes

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

#### Tabla No. 134

##### Principales agentes que participan en el sector inmobiliario

#### Sector público

##### Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)

- A través de la Dirección Nacional de Vivienda (en adelante, DNV) orienta, facilita y promueve la actividad inmobiliaria residencial y de edificaciones en general, para lo cual propone, supervisa y evalúa la aplicación de lineamientos de políticas, planes y programas y normas específicas. Promueve programas como: Techo Propio<sup>a</sup> y Nuevo Crédito MiVivienda<sup>b</sup>.
- Por medio del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), formaliza la propiedad urbana y rural a nivel nacional, con el objetivo de entregar títulos de propiedad jurídicamente seguros, promover el acceso al crédito y mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos.
- Administra el Registro de Agentes Inmobiliarios a través del cual los acredita. Además tiene a su cargo la organización y funcionamiento de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias<sup>c</sup>.

##### Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil)

- Como organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), es el responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones y determinación de la comisión de infracciones de carácter general en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la construcción.

##### Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp)

- La Sunarp es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos y a través de sus Oficinas Registrales prestan el servicio de inscripción y publicidad registral de los diversos actos y contratos inscribibles. Dentro las clases de registros están las correspondientes a propiedades inmuebles como el registro de predios en el que se inscriben las transferencias de propiedad, declaratorias de fábrica, urbanizaciones, hipotecas, primeras de dominio, embargos y demandas referidas a predios urbanos y rurales.

##### Gobiernos regionales

- Formular, aprobar y evaluar los planes y políticas regionales en materia de vivienda y saneamiento, en concordancia con los planes de desarrollo de los gobiernos locales, y de conformidad con las políticas nacionales y planes sectoriales.
- Promover la ejecución de programas de vivienda urbanos y rurales, canalizando los recursos públicos y privados, y la utilización de los terrenos del gobierno regional y materiales de la región, para programas municipales de vivienda.
- Incentivar la participación de promotores privados en los diferentes programas habitacionales, en coordinación con los gobiernos locales.
- Difundir el Plan Nacional de Vivienda y la normativa referida a la edificación de vivienda, así como evaluar su aplicación.
- Asumir la ejecución de los programas de vivienda y saneamiento a solicitud de los gobiernos locales.

<sup>a</sup> El Programa Techo Propio (PTP) es un programa del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS) orientado a facilitar el financiamiento de vivienda a las familias peruanas con menores recursos. Su objetivo es permitir el acceso a una Vivienda de Interés Social (VIS) que cuente con servicios de electricidad, agua potable y desagüe, así como con las condiciones adecuadas de habitabilidad. Uno de los principales atributos del programa es el Bono Familiar Habitacional (BFM). Este es un subsidio otorgado por el estado a las familias beneficiarias del proyecto como un complemento al ahorro del que disponen para acceder a la vivienda. Cabe precisar que una VIS es una solución habitacional cuyo valor máximo es de catorce (14) UIT o S/. 55,300.

<sup>b</sup> El Programa MiVivienda es un programa del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS) orientado a facilitar el financiamiento de vivienda a las familias peruanas hasta por un máximo de 70 UIT o S/. 276,500 a un plazo no mayor a 20 años. El beneficio principal del Programa es el Premio al Buen Pagador, un descuento de S/. 12,500 o S/. 5,000 como premio a la puntualidad en el pago de las cuotas mensuales.

<sup>c</sup> Es el proceso mediante el cual las personas naturales o jurídicas interesadas en participar en el programa presentan su expediente con los requisitos establecidos en la norma, para obtener el código de Entidad Técnica que le autoriza continuar con los demás procesos (Registro de Contratos y Registro de Proyectos). Este procedimiento es fundamental para poder construir y vender Viviendas de Interés Social bajo los programas Techo Propio y MiVivienda.



### Gobiernos Locales: Municipalidades (Provinciales y distritales)

- Las autoridades municipales otorgan las licencias de construcción, bajo responsabilidad, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. La municipalidad provincial para el caso del cercado y las distritales en el resto de casos. Asimismo, pueden ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o, servicios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro, o cuando estén en contra de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil; o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o tranquilidad del vecindario<sup>d</sup>.

### Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)<sup>e</sup>

- Atiende los reclamos y denuncias referidas a la compra, servicios de corretaje y alquileres de inmuebles.
- Supervisa los aspectos referidos a productos o servicios inmobiliarios, establecidos en el Código en lo referido a la protección del consumidor en contratos inmobiliarios, información mínima en el proceso de compra, obligación de saneamiento del proveedor y servicio postventa.

### Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>f</sup>

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta abril de 2016, se registraron 09 proveedores, de los cuales 06 pertenecen al sector inmobiliario y construcción<sup>g</sup>.

## Sector privado

### Proveedores

- Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden (financian) o alquilan inmuebles. Destacan gremios como:

#### Cámara Peruana de la Construcción (Capeco):

gremio empresarial que aglomera a 850 empresas y otorga una certificación a las que acrediten que realizan sus actividades bajo estándares de calidad.

**Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI):** es un gremio que agrupa a 25 empresas, entre inmobiliarias y fondos de inversión, que operan en el país.

**Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI):** es una entidad gremial fundada en el año 2012 que agrupa a 48 desarrolladores inmobiliarios. La Asociación de Empresas Inmobiliarias tiene 229 proyectos con un stock de oferta inmobiliaria de 39,101 unidades valorizadas en S/. 8,521 millones de soles. El 5% de este valor corresponde a oficinas y el 95% a viviendas residenciales<sup>h</sup>.

### Agentes inmobiliarios acreditados

- Son aquellas personas naturales o jurídicas formalmente reconocidas por el Estado (inscritos en el registro del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento) que realizan operaciones inmobiliarias de intermediación a cambio de una contraprestación económica. A diciembre de 2015, se reportó un total de 7,320 agentes inmobiliarios, de los cuales 6,328 fueron personas naturales y 992 personas jurídicas.

<sup>d</sup> Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972. Título V – La Competencia y Funciones Específicas de los Gobiernos Locales. Capítulo II, Artículo No. 78.

<sup>e</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios del Título IV.

<sup>f</sup> Artículo No. 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>g</sup> <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 29.04.2016.

<sup>h</sup> A la fecha de consulta 29.04.2016 en [www.asei.com.pe](http://www.asei.com.pe)

**Fuente:** Páginas web de Vivienda, Sunafil, Sunarp, Capeco, ASI y ASEI. Ley No 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) – Indecopi

#### 8.2.4.2 Labor del MCVS en sector inmobiliario

El MCVS cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano encargada de absolver diversas consultas informativas referidas a:

- i) temas normativos del sector,
- ii) agentes inmobiliarios,
- iii) productos del fondo MiVivienda,
- iv) valores arancelarios, v) tasaciones,
- vi) servicios de titulación del Cofopri,
- vii) estudios de impacto ambiental, entre otros, a través de sus 09 oficinas (01 ubicada en Lima y 08 en el resto del país). La oficina cuenta con la línea gratuita 0-800-1-1003 y el teléfono 211-7930 anexos 1421, 1066 y 1458.

En el 2015, dicha oficina organizó mesas de trabajo con las autoridades regionales, locales y comunidad en general con el objetivo de hacer conocer las necesidades relacionadas con los servicios que brinda el MCVS.

Asimismo, se capacitó al personal de la Oficina de Atención al Ciudadano sobre la aplicación de protocolos de atención y la canalización de trámites (quejas, reclamos y denuncias) que realizan los usuarios por la demora en la atención de expedientes o algún posible acto irregular durante la tramitación de sus solicitudes.

Respecto a la difusión, brindan información a través del portal institucional y folletos de los servicios que brindan los organismos públicos adscritos, mientras que en capacitación, realizan cursos para los agentes inmobiliarios.

#### 8.2.4.3 Labor de Indecopi en sector inmobiliario

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a<sup>135</sup>: i) los contratos inmobiliarios (obligando al proveedor a informar sobre las características del inmueble que se está adquiriendo), ii) la información mínima en el proceso de compra previa a la suscripción de un contrato (que sea clara y veraz), iii) la información mínima del contrato de compra venta, iv) las obligaciones de saneamiento por parte del proveedor en caso la entrega del inmueble a un consumidor no corresponda a las características y condiciones previstas en el contrato y; v) la obligatoriedad de que los proveedores establezcan procedimientos en los servicios postventa.

Dentro de este marco, durante el año 2015, se realizaron acciones preventivas a través de la promoción del uso de herramientas de información relevantes como el "Mira a quién le compras" a través del cual los consumidores pueden informarse debidamente respecto al comportamiento en el mercado de las empresas inmobiliarias antes que contraten con éstas, de manera tal que se promuevan eficientes relaciones de consumo en el mercado.

Dicho proceso además fue acompañado con las acciones de solución de conflictos, sea a través de las conciliaciones (derivadas de los reclamos) y los procedimientos

135

Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios.





administrativos del Indecopi (a cargo de los OPS y las CPC). Asimismo, con la imposición de sanciones a las conductas infractoras en materia de protección del consumidor.

- **Supervisiones.**

En el año 2015, el Indecopi concluyó 8 expedientes de supervisión a diversas empresas inmobiliarias y de construcción a nivel de Lima Sur a través de la GSF; de los cuales 02 tuvieron recomendación de procedimiento administrativo sancionador.

- **Reclamos.**

En el año 2015, el SAC del Indecopi resolvió un total de 659 reclamos referidos a inmuebles, corretajes, alquileres y vivienda, un 17.5% más con respecto a los 561 del año previo. El 36.7% del total de reclamos fueron realizados en departamentos distintos a Lima, siendo La Libertad, Ica, Lambayeque y Piura en donde se reportó la mayor cantidad de reclamos resueltos. Los problemas de idoneidad, el incumplimiento contractual de lo ofrecido y la falta de información fueron los principales motivos de los reclamos. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 72.5%.

- **Denuncias.**

En el año 2015, el Indecopi resolvió 1,070 denuncias relacionadas con la actividad económica de construcción e inmobiliario, las que fueron mayores en 18.8% con respecto al año previo. El 73.2% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 26.8% en los OPS. Considerando el período 2013-2015 se reportó un total de 2,904 denuncias resueltas.

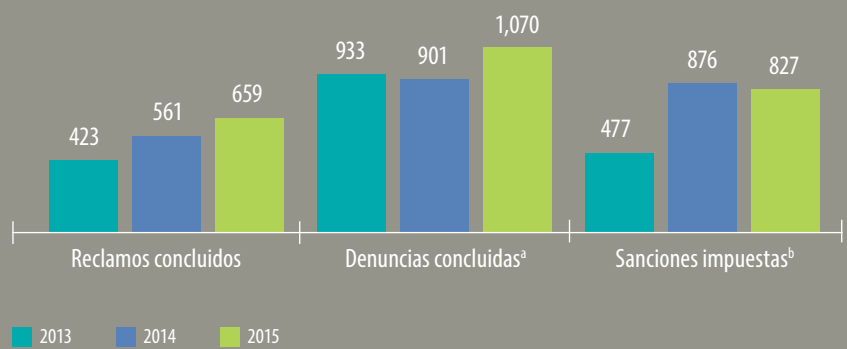
- **Sanciones.**

En el 2015 se impuso un total de 827 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 175 proveedores de la actividad inmobiliaria. En términos de multas, se impuso un total de 1,991 UIT (equivalentes a alrededor de S/. 7.66 millones). Cabe destacar que, según número de multas, el 85.4% de ellas se impusieron principalmente por la falta de idoneidad (como es el caso de defectos en la construcción y acabados de inmuebles), el porcentaje restante por incumplimiento en las medidas correctivas, por falta de atención del reclamo, por infracciones con relación al Libro de Reclamaciones, entre otros.

[Ver Gráfico No. 59](#)

## Gráfico No. 59

Indecopi: Nº de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones relacionadas al sector inmobiliario



<sup>a</sup>  
Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional

<sup>b</sup>  
La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones del sector. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones y la correspondiente al año 2015 es preliminar.

**Fuente:** Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones (RIS). **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



## 8.2.5 Sector turismo

### 8.2.5.1 Datos generales

#### 8.2.5.1.1 Agentes

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

#### Tabla No. 135

Principales agentes que participan en el sector turismo

Sector público
<b>Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente rector del turismo en el país.</li> <li>• Coordina, orienta y asesora a los gobiernos regionales y locales en el desarrollo de las funciones asignadas en materia de turismo.</li> <li>• Coordina con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismos y la aprobación de procedimientos de facilitación turística.</li> <li>• Promueve el fortalecimiento institucional en el sector turismo, fomentando los espacios de coordinación públicos y privados para la gestión y desarrollo de la actividad turística y la protección y seguridad al turista en cuanto a lo que no fuera de competencia de los gobiernos regionales y locales.</li> <li>• Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente al sistema de administración de justicia.</li> <li>• A través de la Dirección de Promoción del Turismo de Promperú brinda el servicio de iPerú, el cual ofrece información sobre destinos turísticos y también brinda servicios de orientación y asesoramiento cuando se registra alguna insatisfacción por parte del consumidor.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institución encargada de atender los reclamos y denuncias sobre servicios de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, servicios de transportes y demás servicios turísticos.</li> </ul>
<b>Policía Nacional del Perú – Dirección Ejecutiva de Turismo y Medio Ambiente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargada de brindar información oportuna, seguridad y protección al turista y a su patrimonio.</li> </ul>
<b>Red de protección al turista</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformado por diversas instituciones del Estado, con el objetivo de ejecutar la prevención, atención, sanción de atentados, y amenazas contra los turistas.</li> </ul>
Sector privado
<b>Prestadores de servicios turísticos.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre los que se puede destacar a: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Prestadores de servicio de hospedaje.</b> Brindan un lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente pactada en las tarifas del establecimiento.</li> <li><b>Prestadores de servicio de agencias de viajes y turismo.</b> Personas naturales o jurídicas que se dedican en forma exclusiva al ejercicio de actividades de</li> </ul> </li> </ul>

*Continúa: prestadores de servicios turísticos.*

coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

**Prestadores de servicios de restaurantes.**

Establecimientos que expenden comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.

**Otros prestadores.**

En los que se incluyen los prestadores de servicios diversos contemplados en la Ley de Turismo Art. N° 27 como es el caso de operadoras que brindan el servicio de operadoras de viajes y turismo, transporte turístico, organización de congresos, convenciones y eventos, orientadores turísticos, centros de turismo termal y/o similares, turismo de aventura, ecoturismo o similares, juegos de casino y máquinas tragamonedas.

Entre los principales gremios relacionados a este sector se pueden mencionar a:

- La Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (Apavit).
- La Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora).
- La Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno (Apotur).
- La Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo (Apatae).
- La Cámara Nacional de Turismo (Canatur).
- La Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú (Asotur-Perú).
- La Sociedad de Hoteles del Perú (SHP).

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

## 8.2.5.2 Labor del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)

### Normativa

Las personas naturales o jurídicas pueden proporcionar servicios turísticos que son reglamentados en cada caso por el Mincetur, el cual establece los requisitos, obligaciones y responsabilidades que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos. Mediante Resolución Ministerial el Mincetur puede ampliar la relación de prestadores de servicios turísticos. De acuerdo a la Ley General de Turismo N°29408, los prestadores de servicios turísticos deben cumplir con las siguientes obligaciones:

### Tabla No. 136

Obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos

#### No. Obligaciones

1	Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades.
2	Preservar y conservar el ambiente, los recursos naturales y culturales debiendo prestar sus servicios en el marco de lo dispuesto en las normas que regulan dichas materias.
3	Denunciar todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el desarrollo de su actividad, ante la autoridad competente.
4	Informar a los usuarios, previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía, y características de los destinos visitados.



## No. Obligaciones

5	Prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas.
6	Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio.
7	Cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, asimismo facilitar el acceso a personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos.
8	Informar al turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente.
9	Facilitar oportunamente la información necesaria y consistente para actualizar el Sistema de Información Turística.

**Fuente:** Ley General de Turismo Art. No 28 Obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Red de Protección al Turista<sup>136</sup>

La Red de Protección al Turista es un órgano encargado de coordinar con las entidades competentes acciones de prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros, amenazas contra los turistas, así como contra la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural.

El Mincetur preside la Red de Protección al Turista, que se encuentra conformada por representantes de diversas instituciones. Asimismo, dicha Red propone normas y realiza acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista. Asimismo, coordina con la prensa y medios de comunicación la información sobre los acontecimientos que pueden afectar la integridad de los turistas nacionales e internacionales. La Red de Protección al Turista está integrada por:

### Tabla No. 137

#### Red de Protección al Turista

## No. Representantes

1	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
2	Ministerio de Relaciones Exteriores
3	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
4	Policía de Turismo
5	Promperú/iPerú
6	Indecopi
7	Ministerio Público
8	Defensoría del Pueblo
9	Ministerio del Interior
10	Representante del sector privado

136

Fue creada por Ley No. 29408 - Ley General de Turismo, mediante su Artículo No. 35. La Red de Protección al Turista. Posteriormente fue formalmente constituida por la RM No.022-2010-MINCETUR/DM, donde se nombraron los representantes de las entidades que lo conforman.

**Fuente:** Mincetur **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) – Indecopi

## Actividades de orientación, información y capacitación

### Orientación

El Mincetur no reportó información sobre actividades de orientación en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios en 2015<sup>137</sup>.

### Información y difusión

#### iPerú

La Dirección de Promoción del Turismo de Promperú cuenta con el departamento de iPerú, cuyo objetivo es brindar información y asistencia al turista a nivel nacional. En el caso de la información, orienta al turista sobre destinos turísticos a través de medios presenciales y virtuales, mientras que la asistencia se brinda en las oficinas de iPerú.

Para su labor, iPerú cuenta con 38 puntos de atención ubicados en diversas regiones del país, y con 02 herramientas de información: “Perú Travel” e “¿Y tú qué planes?”, los que ofrecen información sobre los destinos y servicios turísticos como agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otros. Ambas herramientas cuentan con páginas web, que al 2015 incrementaron sus visitas en más del 70%, en línea con el mayor flujo turístico a nivel nacional como internacional.

### Tabla No. 138

Evolución del número de accesos a los portales web de Perú Travel e ¿Y tú qué planes?

Herramienta	Objetivo	2013	2014	2014
Perú Travel www.peru.travel	Difundir información sobre las empresas de servicios turísticos formales.	2'808,126	3'091,029	6'415,960
¿Y tú qué planes? http://www.ytuqueplanes.com/	Promocionar la campaña de viajes de turismo Interno: ¿Y Tú que planes?.	958,094	1'567,860	2'659,138

**Fuente:** Formato de información remitido, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi dirigida al Mincetur. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el caso del portal peru.travel la información que ofrece es la siguiente:

### Tabla No. 139

Información ofrecida al turista por iPerú

Servicio	Detalle
Agencias de viajes y turismo	Ofrece la lista de operadores turísticos a nivel nacional
Diversión y entretenimiento	Ofrece una lista a nivel nacional de bares, discotecas, karaokes, casinos y tragamonedas, centros de convenciones y eventos, peñas y centros comerciales.

137

Formato de información remitido, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE No. 009-2016/DPC-INDECOPI dirigida al Mincetur.



Servicio	Detalle
Establecimientos de hospedaje	Ofrece una lista a nivel nacional de hoteles, apart hoteles, hostales, albergues y lodges.
Medios de transporte	Ofrece una lista a nivel nacional de empresas de alquiler de vehículos, alquiler de buses para hacer turismo, aerolíneas, alquiler de avionetas, transporte terrestre interprovincial y servicios de taxi.
Restaurantes y cafés	Ofrece un buscador de servicios turísticos en general.
Centros de salud	Hospitales, clínicas, postas médicas y farmacias.
Artesanías	Ofrece información de establecimientos que ofertan artesanías.
Guía de restaurantes	Ofrece una guía gastronómica del Perú.

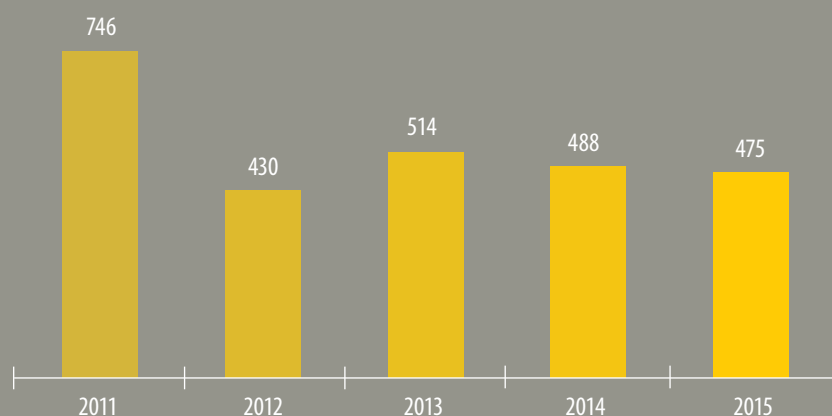
Fuente: Mincetur Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) – Indecopi

En su labor de asistencia, iPerú orienta a los usuarios sobre la correcta canalización de sus quejas o reclamos en caso no hayan recibido un servicio conforme a lo contratado<sup>138</sup>. Cabe destacar que iPerú cuenta con convenio suscrito con Indecopi<sup>139</sup> por el cual se le faculta ofrecer asesoría y asistencia a los turistas para presentar sus reclamos a través de los medios adecuados.

Respecto al número de asistencias brindadas por las oficinas de iPerú relacionadas con la contratación de servicios turísticos o la adquisición de productos, se tiene que ascendieron a 475 en el 2015, representando una leve caída del 3%.

Gráfico No. 60

Nº de asistencias por parte de iPerú



Fuente: Formato de información remitido, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE N° 009-2016/DPC-Indecopi dirigida al Mincetur.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

138

A partir del año 2012 iPerú posee un protocolo de asistencia al turista, por el cual ante un reclamo del turista por la insatisfacción en el servicio ofrecido por el proveedor, brinda asesorías y/o asistencias para que el turista presente su reclamo directamente en el Libro de Reclamaciones del proveedor.

139

Convenio No. 010-2014/PROMPERÚ-COI. Clausura quinta, numeral 5.1.4

Cabe indicar que, iPerú al participar como miembro de la Red de Protección al Turista, tiene como rol informar, cumpliendo con reportar el suceso o incidente que afecte o amenace la seguridad e integridad de los turistas.

### Capacitación

El Mincetur reportó que no realizó actividades de capacitación en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios en 2015<sup>140</sup>.

### Atención de reclamos

El Mincetur no presentó información sobre la atención de reclamos en 2015<sup>141</sup>.

### Convenio con Asociaciones de Consumidores

El Mincetur no cuenta con convenios con alguna Asociación de Consumidores<sup>142</sup>.

### Acciones dirigidas a los consumidores vulnerables

El Mincetur no realizó acciones dirigidas a consumidores vulnerables en 2015<sup>143</sup>.

### 8.2.3.3 Labor de Indecopi en el sector turismo

El Indecopi realiza labores de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impone sanciones y medidas correctivas a los proveedores del turismo, los cuales agrupan a los que brindan servicio de hospedaje, servicios turísticos y agencias de viaje.

- **Supervisiones.**

En el año 2015 el número de supervisiones iniciadas al sector turismo en Lima Sur ascendió a 17, mientras que las supervisiones concluidas fueron 13, de las cuales a 04 terminaron con recomendación para un Proceso Administrativo Sancionador (PAS)<sup>144</sup>.

- **Reclamos.**

En el año 2015, el Indecopi concluyó 488 reclamos relacionados con servicios turísticos, hoteles y restaurantes, incrementándose 33.3% con respecto al año previo. De este total, la mayor parte se registró en Lima Metropolitana (57.2%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Cusco y Arequipa. Los problemas de idoneidad, información e incumplimiento contractual fueron los principales motivos de reclamo. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 81.5%.

- **Denuncias.**

En el año 2015, el Indecopi resolvió 934 casos, de los cuales 59.1% correspondieron a procedimientos concluidos en la CPC y el 40.9% restante en el OPS. Considerando el período 2013-2015 se reportó un total de 2,516 denuncias resueltas.

- **Sanciones.**

En el año 2015<sup>145</sup>, se impuso un total de 253 sanciones a un total de 147

140  
Formato de información remitido, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE No. 009-2016/DPC-INDECOPI dirigida al Mincetur.

141  
Formato de información remitido, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE No. 009-2016/DPC-INDECOPI dirigida al Mincetur.

142  
Formato de información remitido, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE No. 009-2016/DPC-INDECOPI dirigida al Mincetur.

143  
Formato de información remitido, en respuesta a la CARTA MÚLTIPLE No. 009-2016/DPC-INDECOPI dirigida al Mincetur.

144  
El PAS se ejecuta cuando luego de evaluar las pruebas iniciales, se concluye que existen indicios suficientes de incumplimientos al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

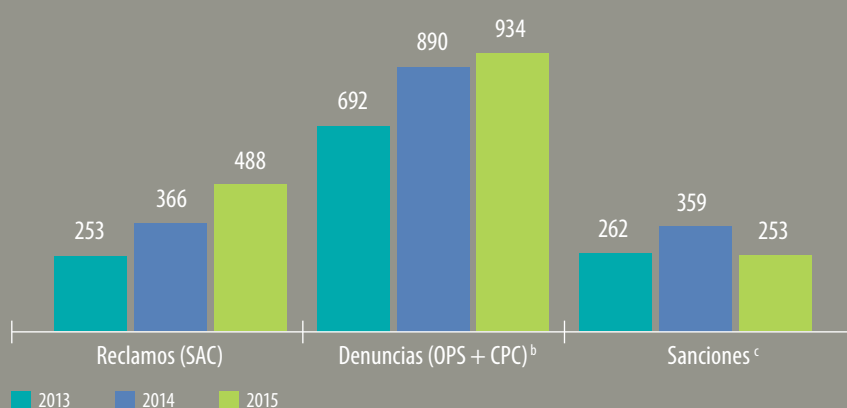
145  
Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2015.





proveedores ligados al servicio de hospedaje y de servicios turísticos, así como agencias de viaje. En términos de multas, se impuso un total de 202 UIT (equivalentes a alrededor de S/. 777.8 mil). Cabe destacar que según el número de sanciones, el 43.5% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas al Libro de Reclamaciones, el 26.1% a falta de idoneidad, el 16.6% con listado de precios y el 13.8% restante a otros hechos infractores (incumplimiento, atención de reclamos, entre otros).

Gráfico No. 61

Indecopi: N° de reclamos, denuncias, apelaciones y sanciones relacionadas al sector turismo<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Se incluyen empresas de servicios turísticos, de hospedaje y de agencias de viaje

<sup>b</sup> Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional

<sup>c</sup> La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones del sector. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones y la correspondiente al año 2015 es preliminar.

**Fuente:** Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones (RIS). **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla No. 140

Sanciones y multas impuestas por el Indecopi a proveedores de servicios turísticos por infracciones a la normativa de protección al consumidor 2013-2015<sup>a</sup>

Materia infractora	No. de sanciones impuestas <sup>b</sup>			Monto de multas impuestas (en UIT)		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Libro de reclamaciones	152	181	110	50.5	61.5	56.7
Falta de idoneidad	61	93	66	82.3	198.8	71.4
Listado de precios	16	29	42	21.0	6.0	14.5
Incumplimientos	20	18	14	50.2	55.6	34.6

<sup>a</sup> La información del año 2015 es preliminar.

Materia infractora	No. de sanciones impuestas <sup>b</sup>			Monto de multas impuestas (en UIT)		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Atención de reclamos	3	20	10	1.0	23.7	13.6
Falta de información	8	10	7	10.5	16.6	8.7
Tarjeta de crédito	1	8	4	0.0	1.2	2.5
Discriminación	1	-	-	2.0	-	-
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>359</b>	<b>253</b>	<b>217.4</b>	<b>363.3</b>	<b>202</b>

b

Las sanciones incluyen amonestaciones y multas.

UIT: Unidades Impositivas Tributarias

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



## 8.2.6 Servicio de transporte aéreo

### 8.2.6.1 Datos generales

#### 8.2.6.1.1 Agentes

En el caso del servicio de transporte aéreo se puede identificar entre los principales agentes, quienes en algunos casos también comparten atribuciones con respecto a la infraestructura, a los siguientes:

#### Tabla No. 141

Principales agentes que participan en el servicio de transporte aéreo

Sector público
<p><b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b></p> <p><b>En cuanto al servicio en el subsector aéreo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú, encargada del comportamiento del tráfico de pasajeros, carga y operaciones a nivel nacional e internacional, aprueba la normativa de alcance nacional en aeronavegación, seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo. Asimismo, supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles, y otorgar permisos de operación y de vuelo.</li> </ul>
<p><b>Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisa el cumplimiento de los contratos de concesión suscritos entre el Estado y las empresas concesionarias que administran la infraestructura de aeropuertos, así como los aeropuertos bajo la administración de la empresa estatal Corpac.</li> <li>OSITRAN supervisa y regula 19 aeropuertos concesionados ubicados en distintas ciudades del territorio peruano: <ul style="list-style-type: none"> <li>Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH), Primer Grupo de 12 Aeropuertos Regionales (Tumbes, Talara, Piura, Cajamarca, Chiclayo, Chachapoyas, Tarapoto, Trujillo, Huaraz, Iquitos, Pucallpa y Pisco), Segundo Grupo de 05 Aeropuertos Regionales (Arequipa, Ayacucho, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna) y Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco (AICC).</li> </ul> </li> <li>Supervisa y regula las tarifas y la política comercial que aplica la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (Corpac) en los aeropuertos del Estado. Actualmente Corpac S.A. opera 15 aeropuertos a nivel nacional.</li> </ul>
<p><b>Gobiernos Regionales</b></p> <p><b>En cuanto al servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollan y administran los aeródromos de ámbito regional, coordinando con la Dirección General de Aeronáutica Civil conforme a Ley.</li> </ul>

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

#### **En cuanto al servicio en el subsector aéreo:**

- Resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (no incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por el aeropuerto).
- Resguarda el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte aéreo, sancionando las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas de la competencia.

### **Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)**

#### **En cuanto al servicio en el subsector aéreo:**

- Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados, de acuerdo con el Decreto Legislativo N° 99 – Ley Corpac S.A.
- Por medio de las normas vigentes, Corpac S.A. ha continuado brindando los servicios de ayudas a la aeronavegación, radiocomunicaciones y de control del tránsito aéreo, por lo tanto, estos servicios están reservados al Estado Peruano.

## **Sector privado**

### **Empresas de transporte aéreo**

#### **En cuanto al servicio en el subsector aéreo:**

- Transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país o entre ciudades del país y del exterior. Hacen uso de la infraestructura concesionada y no concesionada en aeropuertos, así como el uso de la infraestructura de los aeródromos.

### **Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)**

#### **En cuanto al servicio en el subsector aéreo:**

- IATA representa a 260 aerolíneas (83% del tráfico aéreo total). Apoyan a diversas áreas de actividad aérea y ayudan a formular políticas para la industria en problemas críticos de la aviación.

### **Empresas concesionarias de los aeropuertos**

- Las empresas realizan obras de ampliación y mejoras en la infraestructura y brindan servicios en los aeropuertos para mantener la operatividad de la infraestructura aeroportuaria.
- Los problemas presentados en los aeropuertos concesionados, y que tengan relación con la infraestructura forman parte de un procedimiento de reclamo aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No 019-2011-CD-OSITRAN, cuya primera instancia se encuentra en la empresa concesionada y la segunda y última instancia administrativa en OSITRAN.

**Fuente:** Portales web de MTC, OSITRAN, IATA, Corpac. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



### 8.2.6.2 Labor de Indecopi en el sector de servicios de transporte aéreo

La función del Indecopi en el sector de servicios de transporte aéreo es velar por el funcionamiento del mercado promoviendo y garantizando la leal competencia y sancionando las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas de la competencia. Asimismo, está llamado a cumplir con funciones como las referidas a la eliminación de barreras de acceso al mercado y la protección al consumidor.

En cuanto a materia de protección del consumidor, el Indecopi resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (no incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por el aeropuerto). Cabe destacar que, conforme la Ley No 30046 (Ley que protege al usuario del Servicio de Transporte en Tramos Múltiples) a partir del año 2013 los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas. Asimismo, en caso de que el consumidor adquiriera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes.

Asimismo, de acuerdo al Artículo N° 2-A del Decreto Supremo 011-2011, agregado por el Artículo N° 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM<sup>146</sup>, los proveedores que desarrollen actividades de transporte aéreo de pasajeros deberán poner a disposición de los usuarios un Libro de Reclamaciones ya sea físico o virtual en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque en los que les preste algún servicio, ello sin perjuicio de la obligación de implementar y difundir un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público en donde se realiza la contratación del servicio. Cabe indicar que, adicionalmente los proveedores del servicio de transporte aéreo podrán implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

- **Reclamos.** En el año 2015, el Indecopi atendió 1,542 reclamos correspondientes al servicio de transporte aéreo de pasajeros, lo que significó un crecimiento de 78.7% respecto a lo registrado en el año 2012. El 69.8% del total de reclamos fueron hechos en Lima; mientras que, el 30.2% se efectuó en las resto del país, siendo Cajamarca, Cusco, Lambayeque, Arequipa y Loreto en donde se reportó la mayor cantidad de ellos. Los problemas de idoneidad y falta de información fueron los principales motivos de reclamo.
- **Denuncias.** En el año 2015, el número de denuncias se incrementó en 24% respecto al año 2012, al pasar de 405 a 502, de los cuales el 18.5% correspondió a procedimientos concluidos en la CPC y el 81.5% en las OPS.
- **Apelaciones.** En el año 2015, las apelaciones ascendieron a 124, mostrando una caída de 29.1% respecto a las apelaciones realizadas en el 2014. Cabe indicar que, del total de apelaciones, el 66.1% fue resuelto por la CPC y el porcentaje restante por la SPC.
- **Sanciones.** En el año 2015, se impuso un total de 93 sanciones a un total de 21 proveedores ligados al servicio de transporte aéreo de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 352 UIT (equivalentes a S/. 1.4 millón),

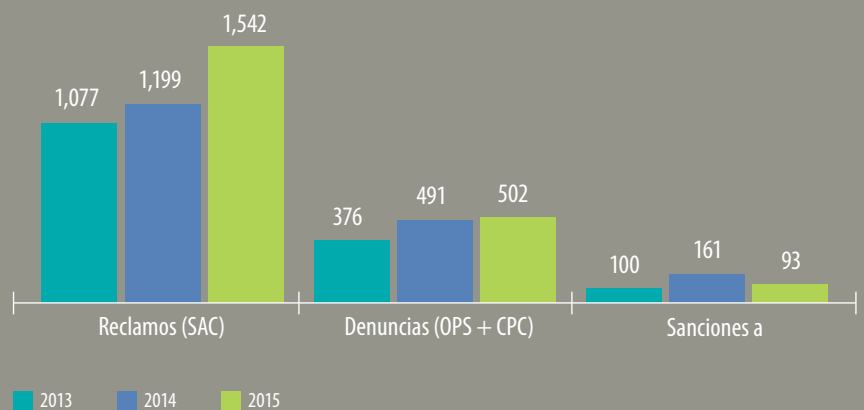
146

Publicado el 23 enero 2014. Entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

siendo la multa promedio 16.8 UIT por proveedor. Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 75.3% del total se encuentran asociadas a falta de idoneidad, el 11.8% a la atención de reclamos y el 12.3% restante a otros hechos infractores (incumplimiento de la obligación a informar, incumplimiento del servicio libro de reclamaciones, incumplimiento de medidas correctivas e incumplimiento de liquidación de costas y costos).

### Gráfico No. 62

No. de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones relacionadas al servicio de transporte aéreo



a

La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones del sector. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones y la correspondiente al año 2015 es preliminar.

**Fuente:** Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi



## 8.2.7 Servicio de transporte terrestre

### 8.2.7.1 Datos generales

#### 8.2.7.1.1 Agentes

En el caso del servicio de transporte terrestre se puede identificar entre los principales agentes, que también comparten atribuciones con respecto a la infraestructura, en algunos casos, a los siguientes:

#### Tabla No. 142

Principales agentes que participan en el servicio de transporte terrestre

Sector público
<p><b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b></p> <p><b>En cuanto al servicio en el subsector terrestre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Dirección General de Transporte Terrestre, es la unidad orgánica encargada de la regulación del transporte terrestre, así como formular proyectos de normas, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades de transporte y tránsito terrestre. Así también elaborar estudios de investigación en el ámbito de su competencia.</li> <li>• Regula los estándares óptimos y requisitos necesarios para la prestación del servicio de transporte terrestre.</li> <li>• Está a cargo de la Red Vial Nacional.</li> <li>• La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran) es una entidad, adscrita al MTC, que está encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades del transporte de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional, y las actividades vinculadas con el transporte de mercancías en el ámbito nacional.</li> </ul>
<p><b>Gobiernos Regionales</b></p> <p><b>En cuanto al servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.</li> <li>• Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales.</li> <li>• Son competentes en materia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas, mercancías y mixto de ámbito nacional, mediante inspectores designados.</li> <li>• Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional.</li> </ul>
<p><b>Municipalidades Provinciales</b></p> <p><b>En cuanto a infraestructura y servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.</li> <li>• Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales.</li> <li>• Ejerce su competencia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas de ámbito provincial a través de la Dirección o Gerencia correspondiente.</li> <li>• Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.</li> </ul>

#### **Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).**

- En el caso de la concesión de la Línea 1 del Metro de Lima, OSITRAN supervisa la calidad de la prestación del servicio y la conservación de los bienes de la referida concesión que tiene una longitud total de 34 kilómetros. Une a once distritos limeños desde Villa el Salvador hasta San Juan de Lurigancho.
- Asimismo, resuelve en segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia está a cargo de la empresa que opera la Línea 1 del Metro de Lima, Consorcio GyM – Ferrovías S.A.)

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

- Fiscaliza la calidad del servicio, definido como el conjunto de características y cualidades mínimas de prestación del servicio de transporte terrestre consistente en la existencia de condiciones de puntualidad, salubridad, higiene, comodidad y otras que procuren la satisfacción de las exigencias del usuario.
- Expide las Normas Técnicas Peruanas que son de cumplimiento obligatorio según lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.
- Actúa de acuerdo a sus competencias y facultades en materia de acceso al mercado, libre competencia, defensa de los derechos del consumidor y sobre los demás temas que de acuerdo a la normativa le corresponde.
- Resuelve las denuncias de los usuarios de los servicios de transporte terrestre.

### **Sector privado**

#### **Empresas de transporte terrestre**

- En el sector de transporte terrestre interprovincial e interdepartamental, las empresas transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país o entre ciudades del país y del exterior.
- En el sector de transporte ferroviario, el Consorcio GyM – Ferrovías S.A. (Consorcio Tren Lima, Línea 1) es el operador que brinda el servicio de transporte masivo de pasajeros en Lima Metropolitana a través de la Línea 1.
- De otro lado, destaca el servicio de transporte público de pasajeros en la ciudad de Lima Metropolitana que es gestionado por el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (conocido como el Metropolitano).

**Fuente:** MTC, Sutran, OSITRAN e Indecopi. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi





### 8.2.7.2 Labor de Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías (Sutran)

La Sutran es una entidad, adscrita al MTC, encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades del transporte de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional, y las actividades vinculadas con el transporte de mercancías en el ámbito nacional. Además, recepciona y registra las quejas y reclamos, y realiza controles en puntos de control fijo y operativos móviles.

En el año 2015, la Sutran supervisó un total de 143,115 empresas de servicio de transporte terrestre de personas y de mercancías, concentrándose principalmente en las empresas que brindan el servicio de transporte de carga (98% del total). Cabe destacar que la entidad realiza acciones de supervisión en 21 terminales de 14 regiones del país, en los horarios de 6 a.m. a 11 p.m., para verificar que los vehículos partan cumpliendo con las condiciones de seguridad para los pasajeros.

**Tabla No. 143**

Empresas de servicio de transporte terrestre de personas y carga

Tipo de servicio	No. de empresas sujetas a supervisión
Transporte terrestre de personas	2,791
Transporte terrestre de carga	140,324
<b>Total</b>	<b>143,115</b>

Fuente: Sutran. Oficio No 52-2016-SUTRAN/01.3 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

#### Oficinas de atención al usuario

En el canal presencial el consumidor o usuario puede recurrir a oficinas de la Sutran, donde puede recibir atención, realizar denuncias, consultas y/o sugerencias a través de su Central de Atención al Ciudadano.

La Sutran cuenta con un área especializada encargada de la atención al público denominada Oficina de Atención Integral al Ciudadano.

En Lima y Callao cuenta con una (01) oficina ubicada en su sede administrativa y diecisiete (17) en el resto del país.

**Tabla No. 144**

Oficinas de atención al usuario – Sutran

Tipo	2015
Lim y Callao	1
Provincias	17
<b>Total</b>	<b>18</b>

Fuente: Sutran. Oficio No 52-2016-SUTRAN/01.3 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Además, las principales consultas realizadas a través de la atención al usuario están relacionadas al estado de trámite de partes diarios, solicitudes de audiencia, lectura de expedientes, información sobre montos de cancelación de infracciones y otros. En el año 2015 se atendieron 86,318 consultas (vía presencial, telefónica y correo institucional).

### Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación, en el año 2015, la Sutran no reportó el desarrollo de este tipo de actividades dirigido a consumidores. Sin embargo, para el año 2016 tiene planeado realizar 6 programas y 30 actividades de capacitación que impactarían en 5,000 beneficiarios. Los principales temas a abordar serían: (i) preocupación por la seguridad y la integridad; (ii) deberes y derechos del usuario; y (iv) cultura de reclamo responsable. Adicionalmente, se proyecta capacitar a 400 operadores y generadores de transporte que atienden a consumidores vulnerables. Se desarrollarían 4 talleres y 16 actividades de capacitación.

**Tabla No. 145**

Actividades de capacitación realizadas por la Sutran

Tipo de consumidor	Principales temas	No. de actividades			No. de asistentes		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015
Consumidor o Usuario	Normativa de transporte.	22	39	n.d.	3,402	39	n.d.
	Obligaciones de los Conductores y Transportistas.						
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>39</b>	<b>n.d.</b>	<b>3,402</b>	<b>39</b>	<b>n.d.</b>

**Fuente:** Sutran. Oficio No 52-2016-SUTRAN/01.3 **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Por otro lado, la Sutran realizó actividades de capacitación orientado a empresas, habiendo beneficiado a 1,499 personas. Los temas abordados fueron en torno a la Sutran, tales como funciones, competencias, fiscalización y acciones que viene desarrollando. La Sutran proyecta para el año 2016 capacitar a 2,000 trabajadores, entre personal administrativo, conductores y personal a bordo, pertenecientes a 60 empresas de transporte. Los principales temas que se abordarán son: (i) requerimientos y actuación preventiva en transporte; (ii) responsabilidades y documentación para el transporte; (iii) políticas de mejora para el servicio; (iv) prevención en tránsito; (v) accesibilidad total al público de transporte; y (vi) mejora del servicio del transporte.

Con respecto a las actividades de orientación, en el 2015, la Sutran realizó 83,318 orientaciones (69,060 actividades más que el año 2014). Asimismo, para el año 2016, la Sutran tiene planeado realizar 100,000 actividades de orientación.



Tabla No. 146

Actividades de orientación realizadas por la Sutran a nivel nacional

Actividades de orientación	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Número de orientaciones	13,500	14,258	83,318	100,000
Número de beneficiarios	13,500	14,258	83,318	100,000
Principales temas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Sancionador - Artículo N° 229</li> <li>• Documentos Administrativos (Entidades del Estado).</li> <li>• Ley de Procedimiento Administrativo General N°27444.</li> </ul>			

Fuente: Sutran. Oficio No 52-2016-SUTRAN/01.3 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Con relación al uso de los medios de comunicación, la Sutran realiza la difusión de temas en materia de protección al consumidor a través de sus redes sociales (Facebook y Twitter), así como de su aplicativo “Alerta Sutran”, donde informan los derechos del consumidor basados en el Reglamento Nacional de Administración del Transporte (RENAT).

“Alerta Sutran”, en su primera etapa, se puso a disposición de los usuarios en los sistemas operativos Android y iOS el 24 de julio del 2015. Este aplicativo reporta denuncias y alertas de situaciones de riesgo en tiempo real. Tiene como principal objetivo que los usuarios de las vías nacionales tomen la iniciativa de reportar situaciones de riesgo que afecten la seguridad y el servicio del transporte terrestre de personas. No se reportó el número de descargas para el 2015.

Además, la Sutran desarrolló infografías y vídeos para la orientación a los pasajeros de transporte terrestre nacional.

#### Acciones de supervisión y sanción en el sector

La Sutran realiza acciones de supervisión y prevención para verificar el cumplimiento de la normativa en materia de transporte terrestre de pasajeros y de mercancías. Así, durante el año 2015, la Sutran elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión para el servicio de transporte terrestre de pasajeros y de mercancía que contenía aspectos relacionados a las Condiciones de Operación de las empresas de transportes. Con lo anterior se reportó un total de 1.8 millones de supervisiones.

Tabla No. 147

Acciones de supervisión de la Sutran (No. de supervisiones)

Tipo de servicio	2013	2014	2015	Proyección del año 2016
Transporte terrestre de personas	886,821	976,657	890,866	950,924
Transporte terrestre de carga	603,595	629,504	491,287	527,436
<b>Total</b>	<b>1'490,416</b>	<b>1'606,161</b>	<b>1'841,790</b>	<b>1'527,436</b>

Fuente: Sutran. Oficio No 52-2016-SUTRAN/01.3 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Para el año 2016, la Sutran tiene planeado llevar a cabo un plan que comprenda 950,924 acciones de supervisión a empresas de servicio de transporte terrestre de pasajeros y 527,436 acciones de supervisión a empresas de servicio de transporte terrestre de mercancías. El principal aspecto sobre el cual se enfocarán las acciones de supervisión seguirá siendo las condiciones de operación de las empresas de transporte.

Respecto a las acciones de prevención contra accidentes de tránsito, la Sutran indicó que para el 2016 proyecta desarrollar 9 acciones de prevención beneficiando a 7,000 trabajadores y 150 empresas.

**Tabla No. 148**

Acciones de prevención proyectadas para el 2016 por la Sutran

Tipo de servicio	No. de prevenciones	No. de trabajadores beneficiados	No. de empresas beneficiadas
Transporte terrestre de personas	6	5,000	100
Transporte terrestre de carga	3	2,000	50
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>7,000</b>	<b>150</b>

Fuente: Sutran. Oficio No 52-2016-SUTRAN/01.3 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Los principales temas a abordar en estas acciones de prevención serán: en transporte de pasajeros:

- (i) competencias en el transporte terrestre;
- (ii) importancia e información nacional de transporte;
- (iii) requerimientos y actuación preventiva;
- (iv) accesibilidad total al público; y
- (v) mejora del servicio al usuario de transporte;

y en transporte de carga:

- (i) prevención en tránsito y manejo de cargas y mercancías;
- (ii) responsabilidades y documentación para el transporte de personas, cargas y mercancías; y
- (iii) políticas de mejora del servicio.

De otro lado, la Sutran impuso un total de 29,535 sanciones en aspectos relacionados a la protección de los usuarios del sector de transporte terrestre de pasajeros, de mercancías y otros. En la siguiente tabla se detalla los principales temas que motivaron sanciones a las empresas de transporte:



Tabla No. 149

Sanciones efectuadas por la Sutran, 2015

Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Empresas de servicio de transporte de pasajeros	4,109
<b>Principales temas</b>	
<p>Acorde al Reglamento Nacional de Administración de Transporte se tuvo las mayores sanciones por las infracciones ligadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar vehículos que no cuenten con alguno de los elementos de seguridad y emergencia: extintores de fuego de conformidad con lo establecido en el Reglamento (S.2 a, código de infracción establecido en el Reglamento Nacional de Vehículos) y botiquín equipado para brindar primeros auxilios. (S.2 c).</li> <li>Algunas de las luces exigidas por el Reglamento Nacional Vehículos (RNV) no funcione (S.4 a).</li> <li>Las láminas retrorreflectivas no cumplan lo dispuesto por el por el Reglamento Nacional Vehículos (RNV) (S.4 b).</li> <li>No cumplir con llenar la información necesaria en la hoja de ruta o el manifiesto de usuarios o de pasajeros, cuando corresponda, conforme a lo establecido en el Reglamento y normas complementarias (I.3 b).</li> </ul>	
Empresas de servicio de transporte de mercancías	25,079
<b>Principales temas</b>	
<p>Acorde al Reglamento Nacional de Administración de Transporte se tuvo las mayores sanciones por las infracciones ligadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las luces exigidas por el RNV no funcione (S.4 a).</li> <li>Utilizar vehículos que no cuenten con alguno o cualquiera de los elementos de seguridad y emergencia: extintores de fuego (S.2 a) y botiquín equipado para brindar primeros auxilios (S.2 c).</li> <li>Las láminas retrorreflectivas no cumplan con lo dispuesto por el RNV (S.4 b).</li> <li>No cuenten con el número mínimo de luces exigidas por el RNV (S.3 d).</li> <li>Los neumáticos no cumplen lo dispuesto por el RNV (aplicable solo para vehículos de la categoría O) (S.4 c).</li> <li>Correspondan a las categorías M o N con neumáticos que no cumplen lo dispuesto por el RNV (S.3 h).</li> <li>Se permita el viaje de menores de más de cinco años en el mismo asiento que un adulto (S.6 a).</li> <li>No cuenten con el dispositivo antiempotramiento exigido por el RNV, en el transporte de mercancías (S.3. c).</li> <li>Se transporte mercancías sin estibarlas, atarlas o protegerlas con los elementos necesarios para evitar que se desplacen o caigan del vehículo (S.5 b).</li> </ul>	
Otros	347
<b>Principales temas</b>	
<p>Acorde al Reglamento Nacional de Administración de Transporte se tuvo las mayores sanciones por las infracciones ligadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operar una infraestructura complementaria sin contar con el respectivo Certificado de Habilitación Técnica (T.3).</li> <li>a) Permitir el comercio ambulatorio de productos dentro de la infraestructura, en las áreas de embarque y desembarque de usuarios; b) Permitir que los transportistas utilicen artefactos que emitan sonidos que perturben la tranquilidad de los usuarios y/o de los vecinos de la infraestructura mientras hacen uso de la infraestructura; y c) Permitir que el transportista o terceros oferten los servicios de transporte dentro de la infraestructura, incumpliendo lo que dispone el reglamento interno, directivas o normas de uso de la infraestructura (T.1)</li> </ul>	
<b>Total</b>	<b>29,535</b>

Fuente: Sutran. Oficio No. 52-2016-SUTRAN/01.3 Elaboración:  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor –  
Indecopi

### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

La Sutran no participó en el formato de respuesta una definición exacta sobre el concepto de consumidor vulnerable. Asimismo, en el 2015 no registró acciones dirigidas a consumidores vulnerables.

#### 8.2.7.2 Labor del Indecopi en el sector de servicios de transporte terrestre

La función del Indecopi en el sector de servicios de transporte terrestre es resolver los reclamos de los usuarios de los servicios de transporte terrestre.

- **Supervisiones.**

La GSF realizó supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector de transporte terrestre y aéreo, concluyendo un total de 12 con recomendación de un Procedimiento Administrativo Sancionador.

- **Reclamos.**

En el año 2015, el Indecopi resolvió 1,944 reclamos correspondientes al servicio de transporte terrestre de pasajeros, lo que significó un crecimiento de 60.7% respecto a lo registrado en el año 2012. El 69% del total de reclamos fueron hechos en el interior del país, mientras que el 31% se efectuó en Lima, siendo Madre de Dios, La Libertad y Huancavelica en donde se reportó la mayor cantidad de este tipo de expedientes. Los problemas de idoneidad y pérdida o demora del equipaje son los principales motivos de reclamo.

- **Denuncias.**

En el año 2015, el número de expedientes de denuncias se incrementó 38.1% respecto al año 2012, al pasar de 577 a 748, de los cuales el 28.2% corresponde a procedimientos concluidos en las CPC y el 71.8% en las OPS.

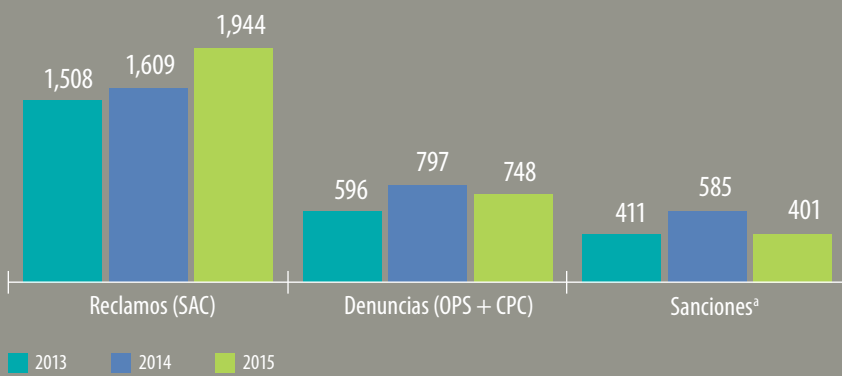
- **Sanciones.**

En el año 2015, se impuso un total de 401 sanciones (86 sanciones más que el año 2012) a un total de 165 proveedores ligados al servicio de transporte terrestre de pasajeros. De este total, el 91.5% del total de proveedores (151 empresas) fueron multados. En términos de multas, se impuso un total de 1,551.4 UIT (equivalentes a alrededor de S/. 6 millones), siendo la multa promedio 10.3 UIT por proveedor. Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 53.1% del total se encuentran asociadas a falta de idoneidad, el 25.2% a Libros de Reclamaciones, 7.7% al incumplimiento de la obligación a informar y el 14% restante a otros hechos infractores (incumplimiento de medidas correctivas, incumplimiento de liquidación de costas y costos y atención de reclamos).



Gráfico No. 63

No. de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones relacionadas al servicio de transporte terrestre

<sup>a</sup>

La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones del sector. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones y la correspondiente al año 2015 es preliminar.

**Fuente:** Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi y Registro de sanciones e infracciones del Indecopi

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

### 8.1.3 Actividades transversales del Indecopi en materia de solución de controversias y supervisión

#### Ámbito de solución de controversias

Para esta sección se ha considerado: i) los procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor; ii) los procedimientos administrativos por infracciones en materia publicitaria<sup>147</sup>; iii) el mecanismo alternativo de solución de controversias consistente en la atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC); y iv) el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo.

#### i) Procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor

##### Denuncias

El Indecopi cuenta con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas<sup>148</sup>. Esta tarea se efectúa a través de los OPS, así como de las CPC.

Con respecto a las denuncias en materia de protección del consumidor, éstas han mostrado una tendencia creciente sostenida, explicada no solo por la mayor ocurrencia de conflictos en las transacciones de consumo sino además por la mayor expansión de la cobertura de servicios del Indecopi<sup>149</sup>.

En 2015, las denuncias ingresadas ascendieron a 21,294, nivel mayor en 11.6% respecto al año previo y superior en 8 veces con respecto a lo reportado en el año 2006. A nivel de denuncias concluidas la tendencia ha sido similar (aunque reportándose una caída de 1.6% en 2015, hasta los 19,735), correspondiendo el 62.9% del total a los procedimientos atendidos vía los OPS y el 37.1% a expedientes de las CPC.

147

Actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social. Se trata de actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria.

148

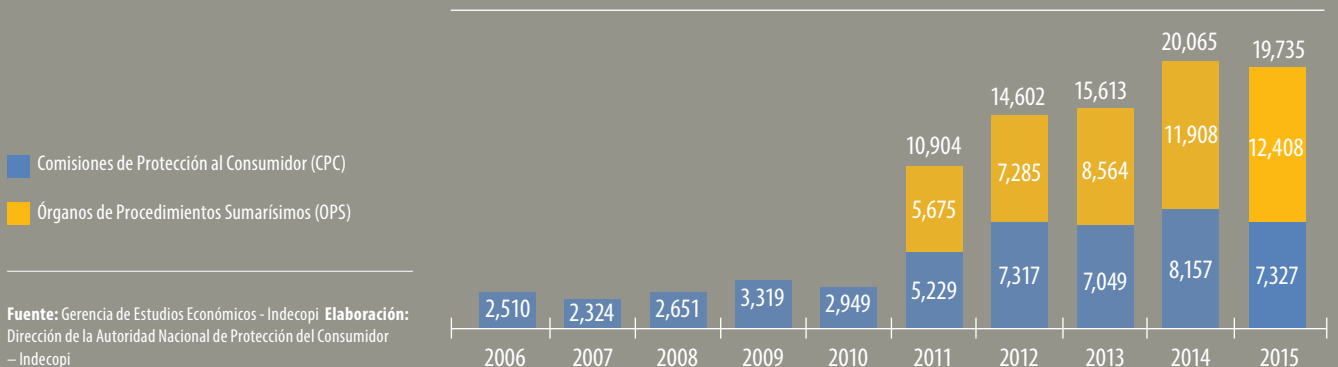
Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. No 105.

149

Cabe destacar que la cobertura de los servicios del Indecopi se dio por la apertura de nuevas oficinas a nivel nacional y la delegación de funciones y competencias a las Oficinas Regionales (ORIS). Asimismo, por la creación de los OPS, de diciembre de 2010.

Gráfico No. 64

Evolución de las denuncias concluidas a nivel nacional, 2006 – 2015







Según actividad económica, en el 2015, el sistema financiero se mantuvo como el más denunciado (primero en el ranking) puesto que 4 de cada 10 denuncias concluidas fueron con relación a productos o servicios financieros (36.5%).

En segundo lugar, se ubicó la actividad de educación (6.6% del total de denuncias concluidas) seguida de las denuncias relacionadas a construcción e inmobiliario (5.4%).

De otro lado, en términos relativos, destacó el aumento de denuncias relacionadas con la construcción e inmobiliario, tras reportarse un aumento de 62.9%.

### Tabla No. 150

Indecopi: Denuncias concluidas en primera instancia (OPS y CPC), 2014 - 2015

Actividades económica	Total 2014	Total 2015	Var. % (15/14)	Part. 2015
Sistema financiero	6,974	7,207	3.3 %	36.5 %
Educación <sup>a</sup>	1,371	1,293	-5.7 %	6.6 %
Construcción e inmobiliario	657	1,070	62.9 %	5.4 %
Seguros	807	946	17.2 %	4.8 %
Telecomunicaciones	630	938	48.9 %	4.8 %
Automóviles <sup>b</sup>	665	919	38.2 %	4.7 %
Servicios profesionales, técnicos y otros	935	820	-12.3 %	4.2 %
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	797	748	-6.1 %	3.8 %
Servicios varios <sup>c</sup>	471	629	33.5 %	3.2 %
Comercio mayorista de otros productos	884	516	-41.6 %	2.6 %
Transporte por vía aérea	491	502	2.2 %	2.5 %
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	766	440	-42.6 %	2.2 %
Tiendas por departamentos, bazares y conexos	901	344	-61.8 %	1.7 %
Otras actividades económicas <sup>d</sup>	3,716	3,363	-9.5%	17.0%
<b>Total</b>	<b>20,065</b>	<b>19,735</b>	<b>-1.6 %</b>	<b>100 %</b>

<sup>a</sup> Servicios y artículos educativos;

<sup>b</sup> Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas;

<sup>c</sup> Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; generación, captación y distribución de energía eléctrica; entre otros;

<sup>d</sup> Incluye actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento; servicios de salud humana y veterinaria; fabricación de muebles; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; entre otras actividades económicas.

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

Sobre la base del tipo de conclusión de las denuncias, en primera instancia, se puede inferir que durante el año 2015 el consumidor obtuvo una solución favorable en el 42.3% del total de casos. No obstante, cabe señalar que dicho porcentaje fue inferior al 50.2% registrado en el año 2014<sup>150</sup>.

150

Es de destacar que el porcentaje de denuncias que culminaron como improcedentes o inadmisibles representaron el 9.8% en 2015. Al respecto, dicho porcentaje evidencia el desconocimiento de la ciudadanía respecto de sus derechos como consumidor, pues el solo hecho que traten de hacer valer sus derechos en las vías equivocadas y ante entidades del Estado incorrectas presupone que no conocen cual es la naturaleza de la relación de consumo que han celebrado.

Tabla No. 151

Denuncias según tipo de conclusión en primera instancia, 2015

Tipo de conclusión	Total	Part. %
Fundado	7,492	38.0 %
Desistimiento	365	1.8 %
Conciliación	498	2.5 %
<b>Sub total</b>	<b>8,355</b>	<b>42.3 %</b>
Resto	11,380	57.7 %
<b>Total</b>	<b>19,735</b>	<b>100.0 %</b>

Fuente: SUTRAN. Oficio No 52-2016-SUTRAN/01.3 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Ver Gráfico No. 65

### Apelaciones

La Sala Especializada de Protección del Consumidor (SPC) es la segunda instancia del proceso ordinario iniciado ante las CPC del Indecopi. Asimismo, las CPC se constituyen como segunda instancia administrativa para la apelación de los casos iniciados en OPS.

De manera similar que la evolución del número de denuncias, las apelaciones ingresadas en la SPC y CPC aumentaron, totalizando las 6,150 en el 2015. En términos de apelaciones resueltas se evidenció una reducción de 8.4% hasta las 5,753 apelaciones resueltas (en contraste con los 6,279 del año previo).

Ver Gráfico No. 66

La mayor cantidad de apelaciones se dio en torno a las denuncias relacionadas a infracciones de proveedores del sistema financiero, seguido de la actividad de sector construcción e inmobiliario y educación.

#### ii) Procedimientos administrativos iniciados ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal que afectan la transparencia del mercado y aquellos desarrollados mediante la actividad publicitaria<sup>151</sup>

Si bien la publicidad es una manifestación de la libertad de expresión y vehículo de la libre iniciativa privada que garantiza la Constitución Política del Perú, debe evitarse que a través de ella, se afecte o limite el adecuado funcionamiento del proceso competitivo y/o derecho a la información de los consumidores. En este sentido, cobra relevancia el hecho que la información no sea un vehículo de distorsión informativa respecto a las ofertas de mercado<sup>152</sup>. Así, debido a la vinculación con el derecho a la información de los consumidores, se presenta las infracciones en materia de publicidad.

151

Decreto Legislativo No. 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, comprendiéndose los actos de engaño y los actos de confusión. Los actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria pueden ser i) actos contra el principio de autenticidad, ii) actos contra el principio de legalidad y iii) actos contra el principio de adecuación social. Engloba aquellos actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social.

152

Competencia Desleal y Regulación Publicitaria. Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi. 2013.



### Gráfico No. 65

Porcentaje de denuncias resueltas a nivel nacional en primera instancia a favor del consumidor<sup>a</sup> en primera instancia, periodo 2013 – 2015

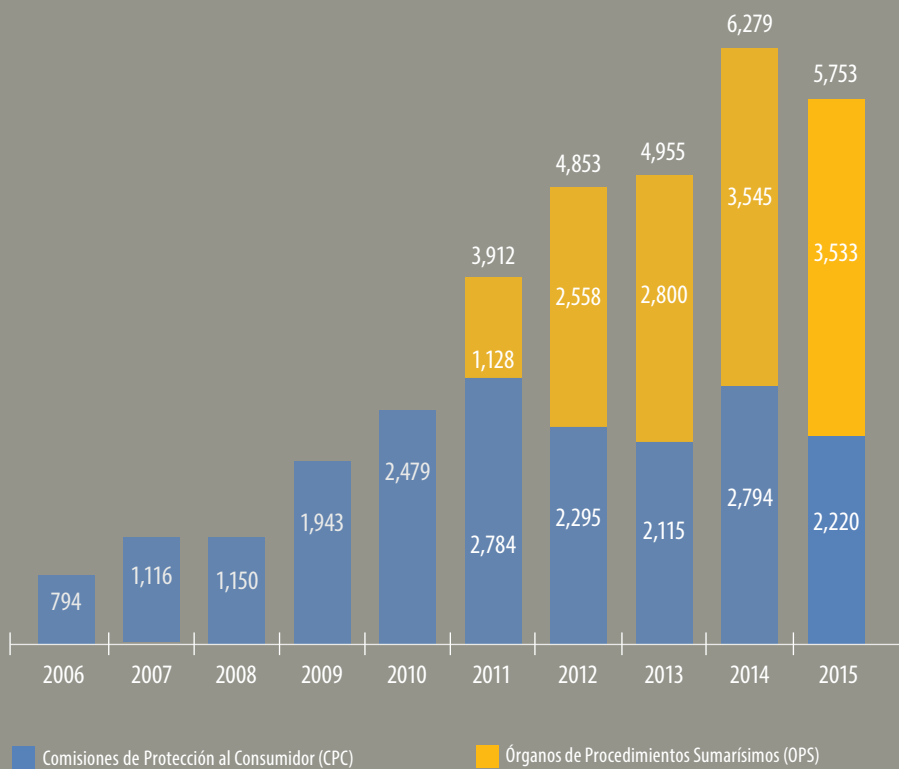


<sup>a</sup> Entendido como las denuncias que concluyeron como "fundadas", "por desistimiento" y en "conciliación".

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Gráfico No. 66

Evolución de las apelaciones resueltas a nivel nacional, periodo 2006 – 2015<sup>a</sup> (En No. de apelaciones)



<sup>a</sup> La información comprende las apelaciones resueltas por las SPC y CPC. Desde 2011, en el que se crea los OPS, la segunda instancia de los procedimientos correspondientes a los OPS lo constituye las comisiones al consumidor.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el año 2015 se resolvieron 239 expedientes (versus 222 registrados en el año 2014) derivados de denuncias por actos de competencia desleal desarrollados en la actividad publicitaria<sup>153</sup>. Dicha problemática se dio principalmente en actividades ligadas a: telecomunicaciones, productos alimenticios, y comercio mayorista de productos. Según hecho infractor, se tuvo que el 77.4% del total de expedientes fueron fundados y fundados en parte por falta al principio de legalidad, el 20.5% debido a acto de engaño y el 2.1% restante a adecuación social, publicidad comparativa y explotación indebida de la reputación ajena.

Las sanciones impuestas a las 202 empresas infractoras significaron la imposición de multas por 3,563 UIT y un total de 70 amonestaciones.

[Ver Gráfico No. 67](#)

### iii) Mecanismo alternativo de solución de controversias: Atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

El SAC es una de las vías con las que cuentan los consumidores para encontrar una solución a los problemas de consumo. Se caracteriza por ser una vía ágil, gratuita, voluntaria y alternativa, al inicio de un procedimiento administrativo. A través de esta vía, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio que resulte vinculante y definitivo.

Entre el 2006 y 2015, el número de reclamos resueltos (entendido como aquellos reclamos que fueron ingresados y concluyeron el procedimiento de tramitación de reclamos en el SAC) por el Indecopi experimentó una tendencia al alza, registrando una tasa de crecimiento promedio anual de 20.9%. En el 2015 los reclamos resueltos crecieron 5.2 veces el número registrado en el 2006, sumando un total de 48,134. Según medio de atención, el 63.7% de los reclamos fueron ingresados por atención personal, 27.4% por el portal web, y el resto se distribuye en el siguiente orden: correo electrónico, carta y vía telefónica. De otro lado, el plazo promedio de atención de los reclamos fue de 10 días hábiles a nivel nacional.

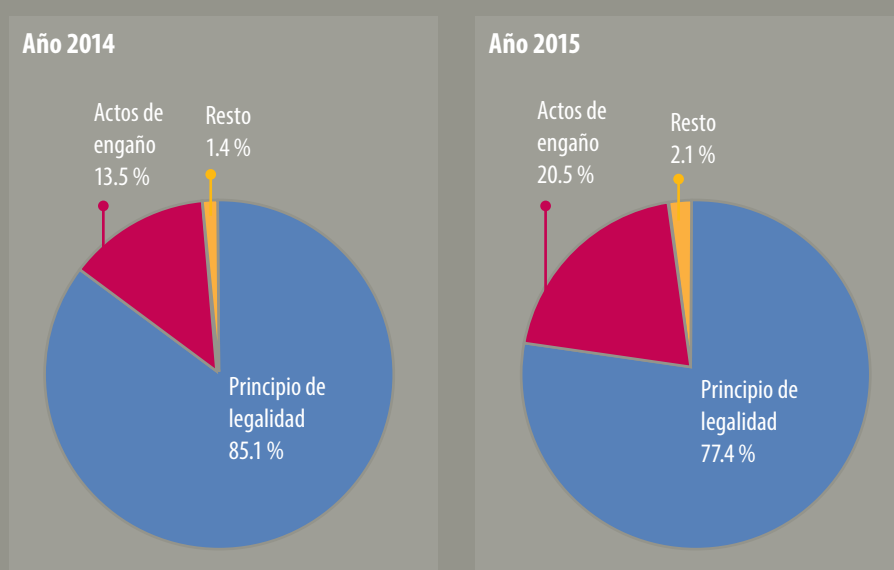
[Ver Gráfico No. 68](#)

Los servicios ligados al sector financiero fueron los más reclamados, representando el 41.2% del total de reclamos resueltos. Le siguieron los reclamos correspondientes a equipos y servicio de telecomunicaciones y el sector transporte de pasajeros, con 8.2% y 7.2% del total resuelto, respectivamente. En términos relativos, el sector que reportó un mayor incremento de reclamos resueltos en el periodo 2012 – 2015 fue “equipos y servicios de telecomunicaciones”, creciendo 219.3%. Asimismo, otro sector de importancia es el de “diversión, espectáculos y buffets”, el cual creció 121.3% en el mismo periodo.



## Gráfico No. 67

Denuncias fundadas<sup>a</sup> en materia de competencia desleal en publicidad, periodo 2014 – 2015  
(En porcentaje)

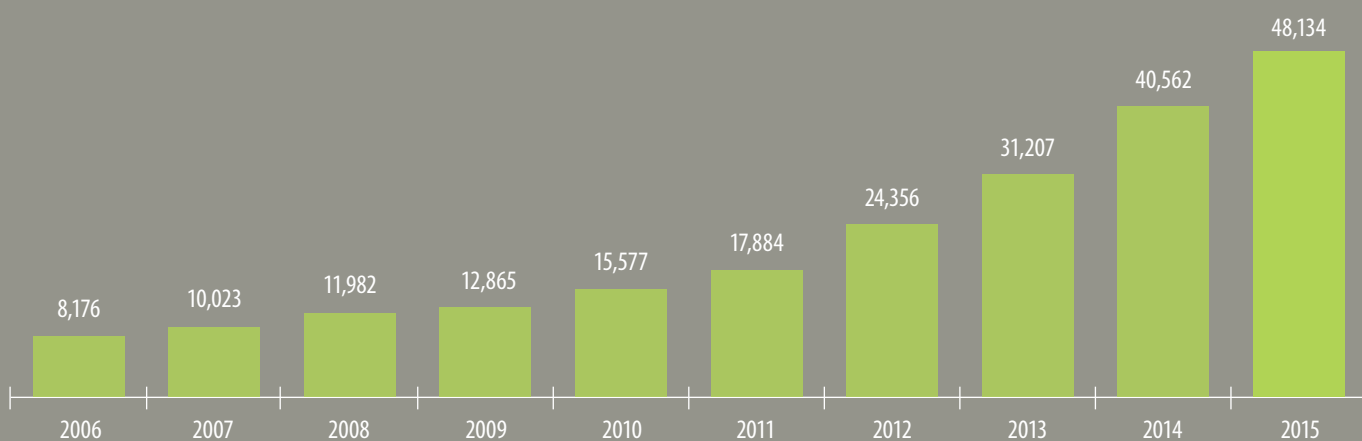


<sup>a</sup> Incluye denuncias fundadas y fundadas en parte.

Fuente: Comisión de la Competencia Desleal – Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Gráfico No. 68

Evolución de los reclamos resueltos a nivel nacional, 2006 – 2015



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla No. 152

Reclamos resueltos, según actividad económica

Actividad económica	Total 2014	Total 2015	Var. % (15/14)
Servicios bancarios y financieros	17,482	19,816	13.4 %
Equipos y servicio de telecomunicación	2,305	3,953	71.5%
Transporte de pasajeros	2,808	3,486	24.1 %
Seguros y AFP	2,145	2,560	19.3 %
Educación <sup>a</sup>	1,776	1,962	10.5 %
Electrodomésticos y servicio técnico	1,809	1,778	-1.7 %
Automóviles <sup>b</sup>	1,319	1,516	14.9 %
Artículos del hogar	851	1,205	41.6 %
Vestido y calzado	552	722	30.8 %
Inmuebles <sup>c</sup>	561	659	17.5 %
Equipos de cómputo	689	554	-19.6%
Servicios de salud	417	524	25.7 %
Diversión, espectáculos y buffets	396	478	20.7 %
Otras comisiones <sup>d</sup>	176	447	154.0 %
Otras actividades económicas <sup>e</sup>	7,276	8,474	16.5 %
<b>Total</b>	<b>40,562</b>	<b>48,134</b>	<b>18.7 %</b>

**a** Servicios y artículos educativos;

**b** Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas;

**c** Construcción, corretajes, alquileres y servicios inmobiliarios;

**d** Actividades deportivas y otras actividades de esparcimiento;

**e** Incluye fabricación de muebles; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; entre otras actividades económicas.

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

Tabla No. 153

Reclamos resueltos, según actividad económica 2012 - 2015

Actividad económica	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Var. % (15/12)
Servicios bancarios y financieros	9,219	12,423	17,482	19,816	114.9%
Equipos y servicio de telecomunicación	1,238	1,545	2,305	3,953	219.3%



Actividad económica	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Var. % (15/12)
Transporte de pasajeros	2,073	2,585	2,808	3,486	68.2 %
Seguros y AFP	1,005	1,578	2,145	2,560	154.7 %
Educación <sup>a</sup>	1,065	1,230	1,776	1,962	84.2 %
Electrodomésticos y servicio técnico	981	1,299	1,809	1,778	81.2 %
Automóviles <sup>b</sup>	1,047	1,094	1,319	1,516	44.8 %
Artículos del hogar	401	585	851	1,205	200.5 %
Vestido y calzado	430	426	552	722	67.9 %
Inmuebles <sup>c</sup>	468	423	561	659	40.8 %
Equipos de cómputo	468	616	689	554	18.4 %
Servicios de salud	282	282	417	524	85.8 %
Diversión, espectáculos y buffets	216	179	396	478	121.3 %
Otras actividades económicas <sup>d</sup>	5,463	6,942	7,452	8,921	63.3%
<b>Total</b>	<b>24,356</b>	<b>31,207</b>	<b>40,562</b>	<b>48,134</b>	<b>97.6 %</b>

**a** Servicios y artículos educativos;

**b** Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánica;

**c** Construcción, corretajes, alquileres y servicios inmobiliarios;

**d** Incluye fabricación de muebles; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; entre otras actividades económicas.

**Fuente:** Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

De otro lado, según ámbito geográfico, y considerando reclamos concluidos en el año 2015, se tuvo que:

- El 49.6% del total de reclamos se realizaron en las sedes regionales. Mientras que las oficinas regionales que reportaron la mayor cantidad de reclamos fueron La Libertad, Arequipa, Piura, Lambayeque, Chimbote y Cusco, que en conjunto representaron el 38.5% del total de reclamos regionales.
- El 50.4% de los reclamos se registraron en la sede de Lima y Callao.

El principal motivo de reclamo fue la falta de idoneidad, cobros indebidos e información, habiendo comprendido el 64.1% del total de reclamos concluidos.

Ver Gráfico No. 69

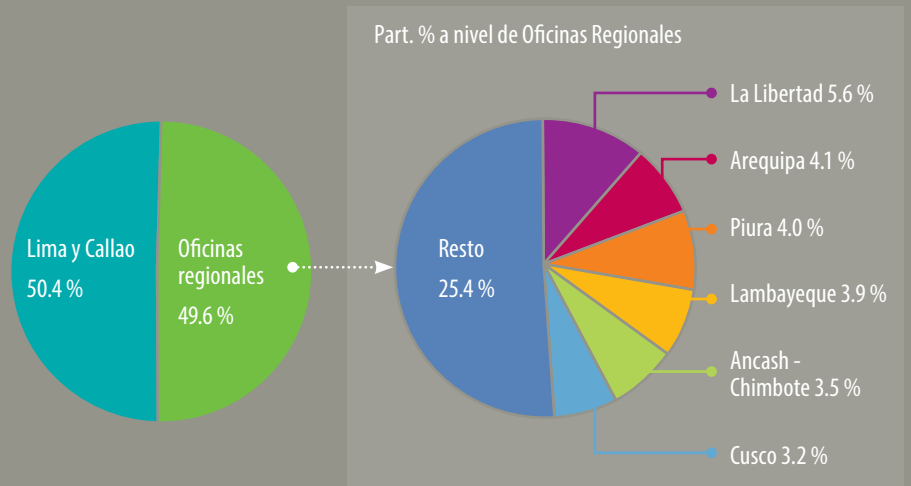
Cabe destacar que el 49.3% de los reclamos resueltos en el año 2015 concluyeron por desistimiento, inasistencia del proveedor, abandono o fueron derivados. Excluyendo dichos reclamos, el mecanismo de solución de controversias reportó una tasa de conciliación<sup>154</sup> de 86.6%.

Ver Gráfico No. 70

154

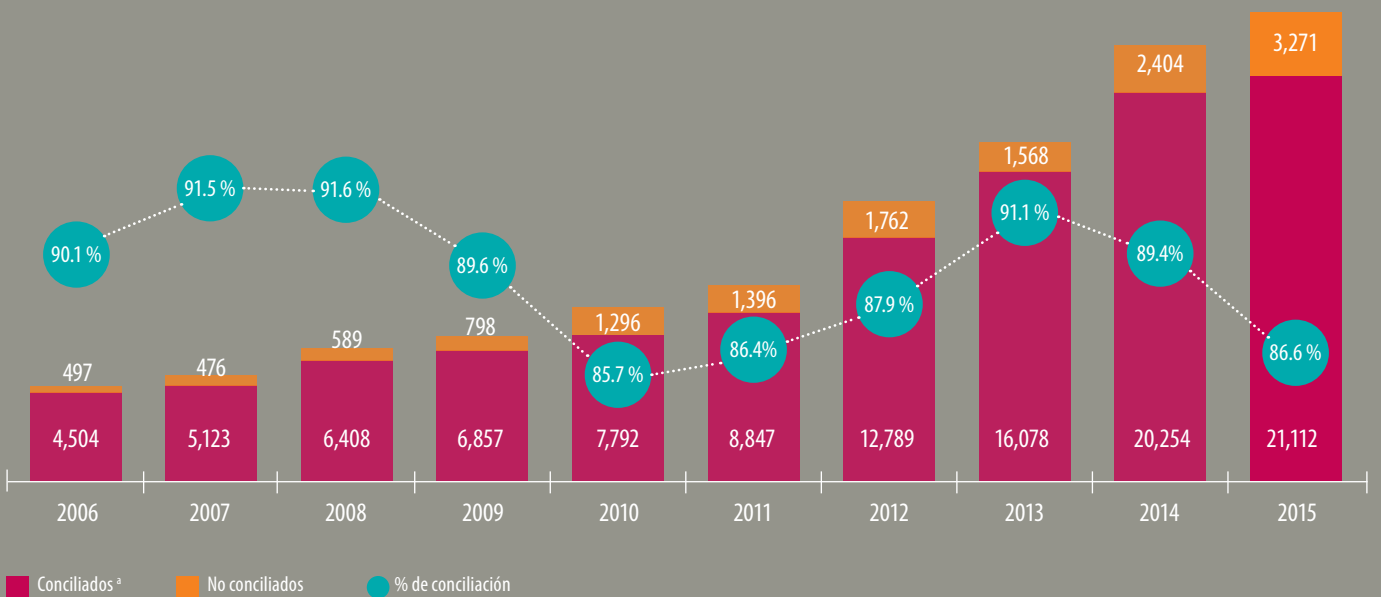
La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y conciliaciones parciales) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

**Gráfico No. 69**  
Reclamos resueltos según sede, 2015 (En porcentaje)



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

**Gráfico No. 70**  
Tasa de conciliación en los reclamos concluidos en el año 2015 (En número y porcentaje)



<sup>a</sup> Incluye conciliaciones parciales

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

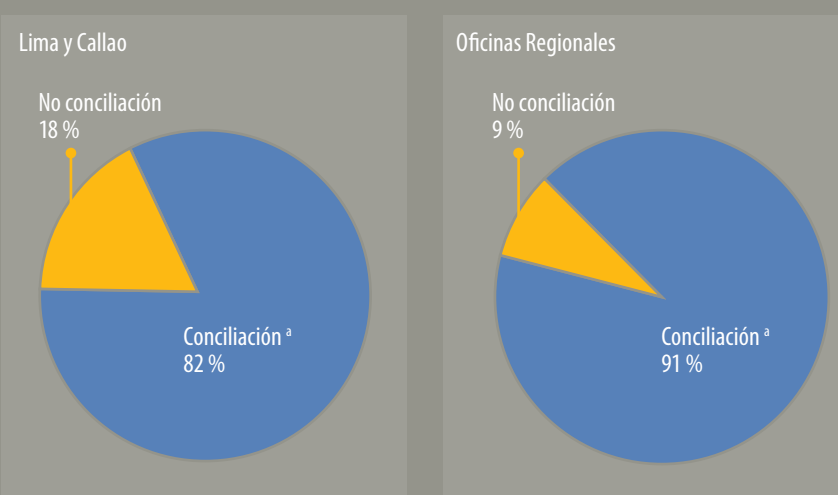




Al analizar la tasa de conciliación por sede del Indecopi, se aprecia que la tasa de conciliación de los reclamos resueltos en las oficinas regionales es de 91% frente al 82% registrado en la sede de Lima y Callao.

Gráfico No. 71

Tasa de conciliación en los reclamos concluidos en el año 2015, según oficina (En porcentaje)



<sup>a</sup> Incluye conciliaciones parciales

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

#### iv) Sistema de Arbitraje de Consumo.

Como se mencionó en los capítulos precedentes en el año 2015 se continuó avanzando en la implementación del diseño del Sistema de Arbitraje de Consumo, habiéndose establecido la primera oficina de carácter temporal denominada "Junta Arbitral de Consumo Piloto" adscrita a la Sede Central del Indecopi. Al respecto, hasta el cierre del año 2015, no se reportó ninguna petición de arbitraje ni laudo correspondiente, estándose en la etapa de adhesión de proveedores y proceso de difusión respectivo.

#### Ámbito de fiscalización y de sanción

En esta sección se analizará las actividades de supervisión y fiscalización; y las sanciones impuestas en materia de protección al consumidor.

##### a) Fiscalización y supervisión

Durante el año 2015, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) dispusieron el inicio de 3,913 supervisiones a nivel nacional (versus 3,737 supervisiones iniciadas en el año 2014).

Las supervisiones iniciadas por la GSF desarrolladas en Lima fueron 730 (es decir, 485 supervisiones adicionales respecto al año 2014) el 72% de las cuales obedecieron a acciones derivadas del análisis de riesgo<sup>155</sup> y el restante 28%, al eje de fortalecimiento del principio de autoridad<sup>156</sup>.

Por su parte, en cuanto a las supervisiones concluidas a nivel nacional, en el año 2015 ambas gerencias (GSF y GOR) reportaron un total de 2,936 (mientras que en el año 2014 las supervisiones concluidas fueron 3,572), habiéndose detectado en 2,529 casos (86.1% del total) posibles de incumplimiento de la normativa establecida en el Código, decantando en el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)<sup>157</sup> (en el año 2014 la GSF detectó 2,473 casos de PAS).

A nivel sectorial, las acciones de supervisión por la GSF se concentraron en los sectores de educación y financiero, al representar el 87.6% del total de procedimientos.

**Tabla No. 154**

Supervisiones concluidas con recomendación de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)

Sector	Supervisiones	
	Total	Part. %
<b>Fortalecimiento del Principio de Autoridad</b>	<b>31</b>	<b>7.54%</b>
Libro de Reclamaciones	15	3.65 %
Gracias ... No Insista	11	2.68%
Prohibición de fumar en lugares públicos	5	1.22 %
Alertas	0	0.00 %
<b>Análisis de Riesgo</b>	<b>380</b>	<b>92.46 %</b>
Sector: Educación	335	81.51 %
Sector: Banca y Finanzas	25	6.08 %
Sector: Transporte aéreo y terrestre	12	2.92 %
Sector: Seguros y AFP	2	0.49 %
Sector: Retail	4	0.97 %
Comercio	2	0.49 %
<b>Total</b>	<b>411</b>	<b>100.0 %</b>

155

El análisis de riesgo consiste en determinar aquellos temas de competencia del Indecopi en los que existe mayor probabilidad de que la infracción sea cometida. Dicho análisis se realiza identificando los sectores y productos o servicios más reclamados, la proporción y tamaño del mercado afectado, estacionalidad en el consumo, entre otros indicadores.

156

Se refiere a acciones de fortalecimiento de las labores de oficio que se realizan respecto a iniciativas normativas o medidas impuestas por el Indecopi.

157

Un procedimiento administrativo sancionador es aquel por el cual se busca imponer una sanción al administrado por no haber cumplido con una norma administrativa.

**Fuente:** Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) - Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



Cabe destacar que el monto total de sanciones recomendadas por la GSF en el marco de las supervisiones efectuadas en el 2015 corresponde a 2,327.6 UIT, equivalentes a cerca de S/. 9 millones. Las infracciones estuvieron relacionadas con:

- Campaña escolar (direccionamiento de útiles y uniformes, pensiones adelantadas, cobros indebidos, condicionamiento, entre otros).
- Libro de Reclamaciones.
- "Gracias No insista".
- Cobros indebidos en pasaje universitario.
- Competencia desleal en la modalidad de engaño.
- Atención oportuna de reclamos.
- Prohibición de fumar en lugares públicos.
- Idoneidad en la información brindada.
- Idoneidad en comercialización de productos.
- Bullying en colegios.

Cabe destacar que además se ha impulsado diversas herramientas para el fortalecimiento de los procesos de supervisión y fiscalización, entre los que se destacan:

- **Sistema SIREC - "Controla tus reclamos"**. Es un sistema informático a través del cual los proveedores pueden reportar los reclamos y quejas que reciben por parte de sus clientes (siendo utilizado como su propio Libro de Reclamaciones). Asimismo, dicho sistema no tiene costo para los proveedores y permite al Indecopi monitorear de manera más eficaz el mercado y tomar medidas preventivas oportunas, como parte de su rol proactivo. Durante el 2015 el sistema registró 171,148 hojas de reclamaciones por iniciativa de 384 proveedores inscritos (142 empresas más que el 2014). En promedio, en el 2015 se recibieron 446 reclamaciones por proveedor.
- **Aplicativos**. Como es el caso del comparativo de la tasa de interés máxima moratoria cobrada en un centro educativo versus los parámetros establecidos en la normatividad. Este aplicativo tuvo 9,473 descargas entre los años 2012 y 2015. Además, en este mismo ámbito, se logró la conformidad del proyecto del Aplicativo móvil del "Gracias No Insista" propuesto por la GSF, cuyo objetivo es contrarrestar las llamadas no deseadas y difundir el registro.
- **Examínate**. Es un sistema virtual que permite verificar el cumplimiento de las obligaciones de los centros educativos particulares en la prestación del servicio. El objetivo es que los proveedores de los servicios educativos (colegios particulares) se autosupervisen y cumplan con las disposiciones establecidas en el Código. Durante el 2015, 134 centros educativos se registraron con la finalidad de inscribirse en la herramienta, estos pertenecientes a cuatro (4) ciudades del país: Amazonas, Lambayeque, La Merced y Lima.

## b) Sanciones

Respecto a las sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor y en resolución firme en sede administrativa, en el año 2015, se

reportaron un total de 2,785 proveedores sancionados, imponiéndose 7,770 sanciones (que implicó multas por 13,607 UIT).

### Tabla No. 155

Sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor<sup>a</sup>, Periodo 2011 – 2015

Año de Resolución	No. de proveedores sancionados <sup>b</sup>	No. de sanciones impuestas <sup>c</sup>	No. de multas impuestas (en UIT) <sup>d</sup>
2011	816	1,326	2,261
2012	3,358	6,185	9,700
2013	4,179	9,433	16,252
2014	5,044	12,543	18,606
2015	2,785	7,770	13,607

a Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2015.

b Se refiere al registro de proveedores sancionados independientemente del número de sanciones que haya reportado. Se registra de forma independiente para cada año.

c La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

d UIT: Unidades Impositivas Tributarias.

**Fuente:** Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) - Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

El sistema financiero ha sido la actividad económica donde se impuso la mayor cantidad de sanciones (16.2% del total), seguido de educación inicial y primaria, con un 11.1% y la construcción e inmobiliarios (10.6%).

### Tabla No. 156

Sanciones impuestas en materia de protección del consumidor según actividad económica<sup>a</sup>

Actividades económicas	Sanciones <sup>b</sup>			Part. % 2015
	2013	2014	2015	
Sistema financiero bancario	1,296	1,594	1,261	16.2 %
Educación inicial y primaria	643	1,129	860	11.1 %
Construcción e inmobiliario	477	876	827	10.6 %
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	411	585	401	5.2 %
Restaurantes, bares y cantinas	388	510	343	4.4 %
Comercio minorista de otros productos	827	920	343	4.4 %
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	808	658	341	4.4 %
Servicios varios	489	618	295	3.8%



Actividades económicas	Sanciones <sup>b</sup>			Part. % 2015
	2013	2014	2015	
Educación secundaria	182	339	270	3.5 %
Otras actividades	3,912	5,314	2,829	36.4 %
<b>Total general</b>	<b>9,433</b>	<b>12,543</b>	<b>7,770</b>	<b>100.0 %</b>

a Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2015.

b La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de la actividad económica. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

**Fuente:** Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

9





## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el año 2015 se cumplieron cinco (05) años de la aprobación y entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor; período en el cual se han dado avances progresivos e importantes en pro de la defensa del consumidor entre los que se pueden destacar:

- La creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, que incidió en una reconfiguración del diseño institucional permitiendo una optimización del actuar del Estado, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de los integrantes.
- El desarrollo de herramientas necesarias de gestión como es el caso de i) la Política Nacional en Materia de Protección del Consumidor y; ii) el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2015-2018, dentro de los cuales se enmarcaran el accionar de los diversos integrantes.
- Enfoque preventivo y proactivo, liderado por el Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.

La estrategia, transversal a todas las entidades, se ha ido desarrollando y adaptando conforme: i) se expandió el mercado peruano (impulsado por el mayor ingreso disponible, el incremento en la masa de consumidores y el aumento del número de transacciones); y ii) el consumidor, diverso en función a sus características, es más empoderado (de la mano del acceso a las tecnologías de información y servicios de las diversas entidades que forman parte del Sistema).

Sin embargo, la efectiva protección del consumidor es un trabajo de largo aliento, en el que el Sistema debe de avanzar con rapidez y en el cual se debe de complementar con acciones integrales por parte del Estado orientados a reducir los factores que aumentan la vulnerabilidad de los consumidores como es el caso, principalmente, de la informalidad, el analfabetismo, el reducido número de proveedores en algunas actividades económicas y el acceso a tecnologías de la información.

### **Estado de la percepción de los consumidores con respecto a la protección.**

Al 2015, y a cinco (5) años de la vigencia del Código, 6 de cada 10 personas del ámbito urbano declararon conocer su existencia, como ley que los defiende en materia de protección al consumidor. El 30.6% percibió una mejora en la protección del consumidor con respecto a hace cinco años; y el 53.4% demostró tener un conocimiento de sus derechos básicos como consumidor, aunque evidenciándose todavía un desconocimiento, en diverso grado, sobre a qué entidades recurrir en caso tenga un conflicto en su relación de consumo, según sea el servicio o producto adquirido.

Si bien los consumidores declaran tener comportamientos diligentes en el proceso de compra o contratación de servicios, como es el caso de lectura de etiquetas y contratos, se evidencia la persistencia de los problemas del entendimiento de las mismas, característica que, sumada al problema de asimetría de información podría decantar en potenciales problemas de consumo. Lo anterior refuerza la necesidad de continuar generando mecanismos de información simples y diferenciados según el público objetivo.



La confianza en cuanto a entidades ligadas a la protección del consumidor es liderada por el Indecopi, y entre las actividades que los consumidores consideran que deberían de ser monitoreadas destacan: i) bancos y financieras, ii) bodegas, iii) servicios de agua y desagüe, iv) empresas de transporte y; v) mercados. Asimismo, entre las razones que generan la intención de los reclamos o denuncias están: i) los sobre cobros, ii) la mala atención y el iii) defecto de productos.

### Principales acciones realizadas en materia de protección durante el 2015

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

Es de destacar que si bien varias entidades remitieron la información solicitada, no necesariamente son comparables las mismas, considerando el formato, período o tipo de información en el que enviaron o las imprecisiones de la misma. En ese sentido, en los cuadros de resumen presentados a continuación, se hará explícito las entidades consideradas para tal fin.

- **En cuanto a las actividades de educación, orientación y difusión.**

Sobre la base de la información remitida, se evidencia un incremento en dichas actividades, netamente preventivas. Así en las actividades de educación<sup>158</sup>, se benefició a un total de 726,508 agentes (considerando consumidores o usuarios; y proveedores) en el año 2015; mientras que, las actividades de orientación, se favoreció a 1'946,739. En el caso de difusión se evidenció un incremento de las mismas.

### Tabla No. 157

Evolución del número de beneficiarios en actividades de educación

Entidad	2013	2014	2015
Indecopi	2,472	2,014	6,596
OSIPTEL	80,080	126,616	157,311
OSINERGMIN	134,606	557,074	520,001
OSITRAN	250	0	220 <sup>a</sup>
SUNASS	4,400	5,220	5,380
SBS	34,712	39,581	35,226
SUSALUD	0	0	1,774
<b>Total</b>	<b>256,520</b>	<b>730,505</b>	<b>726,508</b>

158

Se consideran las actividades de educación de las siguientes entidades: Indecopi, OSIPTEL, OSINERGMIN, OSITRAN, SUNASS, SBS Y SUSALUD.

<sup>a</sup>

En marzo de 2015 empezó el funcionamiento de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN mediante la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones mediante Decreto Supremo No. 012-2015-PCM.

**Fuente:** Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. Febrero 2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla No. 158

Evolución del número de beneficiarios en actividades de orientación

Entidad	2013	2014	2015
Indecopi	148,767	140,447	109,239
OSIPTEL	906,560	921,855	906,315
OSINERGMIN	220,190	651,510	633,005
OSITRAN	6,000	25,000	1,400
SUNASS	n.d.	121,146	118,104
SBS	118,454	147,222	155,593
SUSALUD	598	6,180	23,083
<b>Total</b>	<b>1,400,569</b>	<b>2,013,360</b>	<b>1,946,739</b>

**Fuente:** Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. Febrero 2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

La permeabilidad de los consumidores hacia el sector informal (acorde a los resultados de la Primer Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor), denota la necesidad que las actividades de capacitación, orientación y difusión incorporen progresivamente también el mensaje hacia el consumidor sobre las desventajas y desprotección que conlleva el realizar transacciones con proveedores informales, dentro del ámbito de acción de cada miembro del Sistema.

- **En cuanto a la seguridad de los consumidores.**

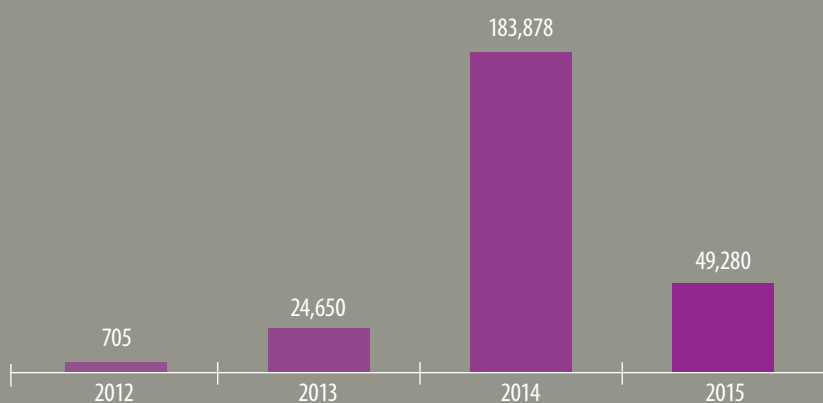
En el marco de la implementación del Sistema Nacional de Alertas respecto de productos Peligrosos, se continuó el monitoreo y difusión respectiva, beneficiando potencialmente a un total de 49,280 consumidores (258,513 en total desde 2012 al 2015) tras la emisión de 33 alertas. El sector automotriz fue donde se reportó el mayor número de alertas emitidas por defectos en las unidades comercializadas.

Es de destacar que el país aún no cuenta con un mecanismo que permita identificar las emergencias derivadas del uso de productos de consumo, así como un registro de datos referidos a este tipo de accidentes. En este sentido, el Indecopi, en su rol de Autoridad, viene gestionando y continuará con la implementación del mismo, trabajo en el que será prioritario la participación activa de las diversas entidades, en especial del Ministerio de Salud (Minsa) a fin de contar con una base de datos a nivel nacional sobre accidentes y/o incidencias de salud ocasionadas por productos de consumo.

Finalmente, todavía está pendiente la aprobación por parte de la PCM del Proyecto de “Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de alertas y advertencias de productos o servicios colocados en el mercado en los que se detecten riesgos no previstos que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores”.

### Gráfico No. 72

Evolución del número de unidades involucradas, periodo 2012 – 2015



Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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

La ocurrencia de conflictos de consumo aumentó en el año 2015.

Así tenemos que:

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

- En las empresas de telecomunicaciones ascendieron a 1'097,104 (87.3% más respecto al año 2014).
- En las empresas de energía y gas ascendieron a 91,328, un 17.8% mayor respecto al año previo.
- En las empresas de saneamiento totalizaron 348,303<sup>159</sup>, menor en 26.8% respecto al año previo.
- En las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte ascendieron a 4,761, incrementándose en 13.2%.

159

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

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

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

- 4 de cada 10 reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor.
- 3 de cada 10 reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor.
- 3 de cada 10 reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor.
- En el caso de las empresas de saneamiento, la SUNASS no reportó información sobre los reclamos resueltos a favor del consumidor.

Asimismo, el 60.2% del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminaron a favor del consumidor. Por su parte, el 86.6% de reclamos presentados ante el Indecopi terminaron en conciliación.

Ver Gráfico No. 73

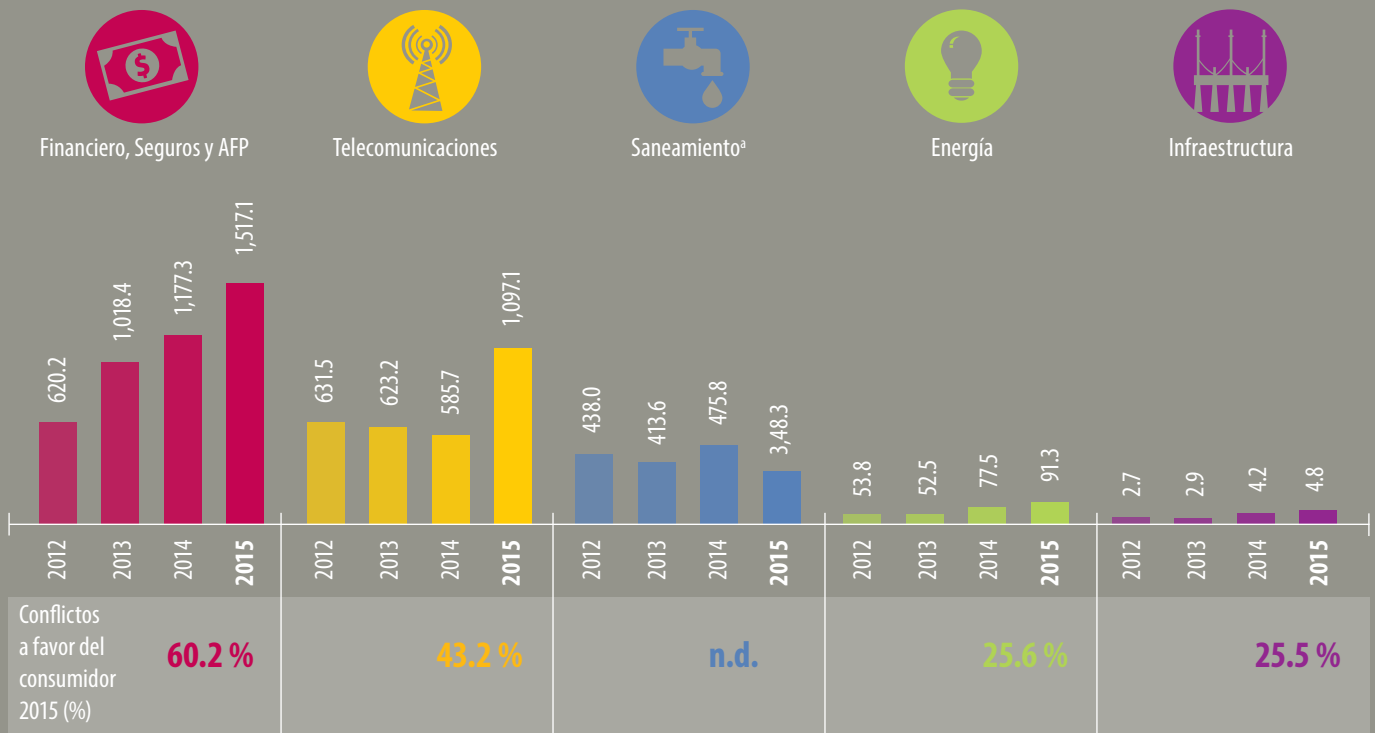
En 2015, el impulso de los mecanismos de solución de conflictos, como los de autorregulación y los existentes en las entidades competentes, ha sido una tarea continua, destacando además la implementación de nuevos, como es el caso del Arbitraje de Consumo, cuya primera junta: "Junta Arbitral de Consumo Piloto" adscrita a la Sede Central del Indecopi fue instalada en 2015. La mayor difusión para la adhesión de proveedores y uso del mecanismo será necesaria para generar la confianza en el uso del mecanismo de solución de conflicto por parte de los consumidores y proveedores, de la mano del fortalecimiento de los stakeholders involucrados (árbitros, asociaciones de consumidores, proveedores, etc.) a través de actividades de capacitación y orientación, según corresponda. El potencial establecimiento de nuevas juntas arbitrales, en municipalidades y gobiernos regionales, sí requerirá de acciones de mediano y largo plazo, considerando las condiciones necesarias para su sostenibilidad.

De otro lado, con la finalidad de generar incentivos en pro de las mejores acciones desarrolladas hacia los consumidores, el Indecopi continuó premiando a las empresas que desarrollaron mejores prácticas a través del concurso "Primero, Los Clientes". La promoción de dicho instrumento en el mercado será importante conjuntamente con la difusión de todas las prácticas postulantes con la finalidad de generar un efecto arrastre mayor.

Ver Gráfico No. 74

## Gráfico No. 73

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

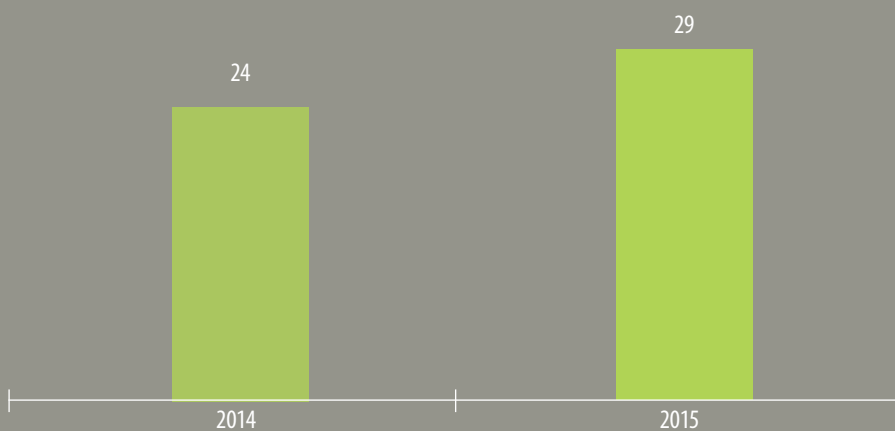


<sup>a</sup> Información correspondiente a reclamos atendidos. No se cuenta con información sobre el tipo de conclusión para el 2015.

Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

## Gráfico No. 74

Evolución del número de postulaciones aptas<sup>a</sup> al Concurso "Primero, Los Clientes"



<sup>a</sup> Se considera una postulación apta cuando el postulante cumple con el correcto llenado de los formatos (ficha del postulante e informe de postulación) con toda la información solicitada.

Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Cabe mencionar que el aumento en el uso de servicios no solo evidencia la ocurrencia de conflictos en sí, sino el mayor empoderamiento del consumidor que le ha permitido ejercer sus derechos en la defensa de los mismos. La continuidad en la ocurrencia de conflictos de consumo y la restricción de presupuesto con la que cuentan las diversas entidades miembros del Sistema, pone en relieve la necesidad de continuar generando mecanismos innovadores, como las herramientas virtuales, que proporcionen a los consumidores la posibilidad de ejercer sus derechos.

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

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

Es de destacar la necesidad de impulsar la participación plena de todos los miembros del Consejo, principalmente en lo referido a los gobiernos locales y regionales, que a la fecha no tuvieron representantes (para el caso de los gobiernos locales sin una tasa de asistencia y para el caso de gobierno regionales por falta de designación). La incorporación plena de ambos permitiría una mayor coordinación en pro de abordar la problemática de ocurrencia de conflictos en actividades económicas en las que dichos actores tienen competencia a fin de generar mejores estrategias de intervención.

**Tabla No. 159**

Evolución de la tasa de cumplimiento de realización de sesiones y designación de miembros del Consejo

Item	2011	2012	2013	2014	2015
Tasa de realización de sesiones <sup>a</sup>	100 %	125 %	108 %	108 %	100 %
Tasa de designación de miembros	93 %	93 %	93 %	93 %	93 %

<sup>a</sup> Según el Artículo N° 7 de la Directiva de Funcionamiento del Consejo, se establece la realización de 1 sesión por mes como mínimo.

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

La participación de las entidades en la remisión de información requerida para la edición del Informe Anual confirma todavía la baja integración y participación de las entidades: en 2015 la tasa de participación fue del 39.8%, equivalente a 136 entidades (versus el 32% del año previo y 31% del año 2013).

La baja tasa de respuesta reportada principalmente en los gobiernos locales y regionales refleja además aspectos como: i) el desconocimiento de dichas entidades en cuanto a un rol directo e indirecto en materia de protección del consumidor; ii) la inexistencia de actividades en los documentos de gestión relacionados a la protección del consumidor o usuario; y iii) la debilidad institucional de los agentes en cuanto a generar o mantener áreas relacionadas a la protección del consumidor o usuario más allá de la duración de la gestión de las autoridades electas.

Ver Gráfico No. 75

En contraste, la cobertura de servicios por parte de las diversas entidades miembros del Sistema, en este caso, el Indecopi, los reguladores, SBS y SUSALUD ha ido en aumento, reflejado no solo en las mayores actividades realizadas, sino en la expansión de oficinas: al 2015 el número de oficinas sumó 158 versus los 116 del año 2012.

Ver Gráfico No. 76

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

Por el lado de la sociedad civil, al cierre del año 2015, se reportó un total de 38 asociaciones en el Registro Oficial del Indecopi y en 10 de las 24 regiones del Perú no se reportó asociación alguna. Asimismo, solo una asociación recibió ingresos derivados del porcentaje de multas administrativas impuestas en los procesos administrativos promovidos por ellas. La tasa de éxito referencial en cuanto a procesos administrativos fue de 72.6% (en 7 de cada 10 denuncias presentadas, en promedio, se les dio la razón).

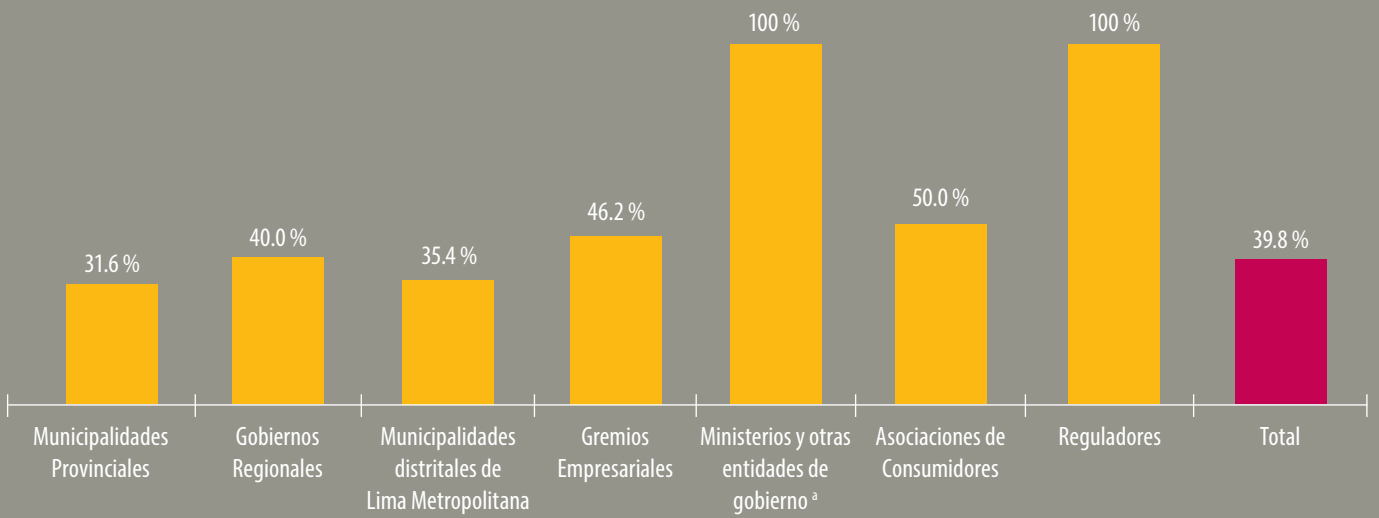
La situación anterior, denota la necesidad de continuar con el proceso de fortalecimiento de dichas asociaciones. Al respecto en 2015, se capacitó a 20 miembros de las asociaciones de consumidores a través del "Primer Curso de Formación en Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo" el cual tuvo una duración de sesenta y cuatro (64) horas lectivas.

Finalmente, destacó el proceso de elección de los representantes de las asociaciones de consumidores ante el Consejo para el periodo 2015-2017.

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, continuará fomentando la consolidación de los pilares estratégicos establecidos en el Plan Nacional, de tal forma que permitirán una efectiva protección del consumidor.

## Gráfico No. 75

Tasa de respuesta según tipo de entidad, 2015



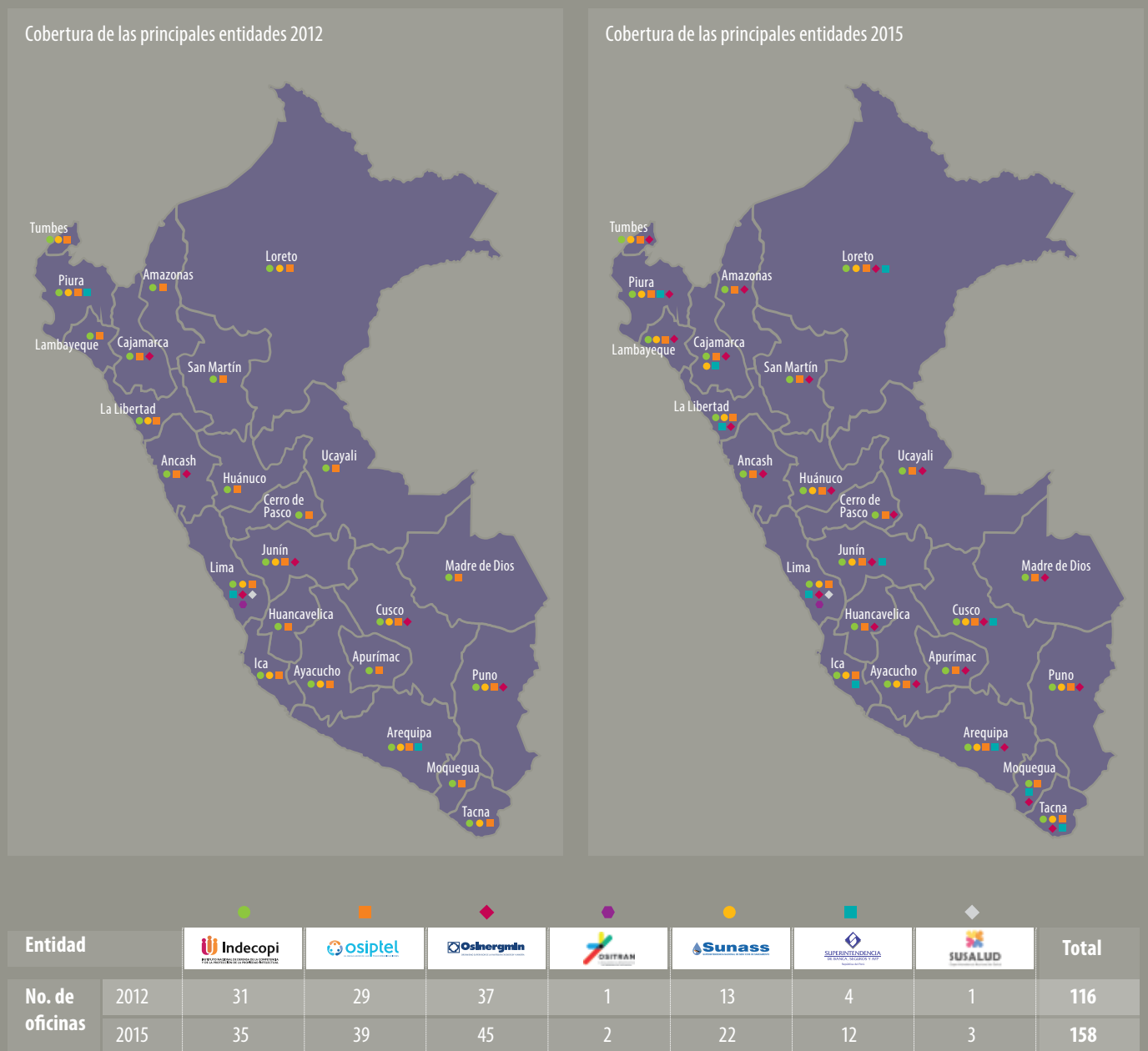
<sup>a</sup> Comprendidas por CODECO, Defensoría del Pueblo, Protransporte, Corpac, DIGEMID, DIGESA, ESSALUD, SBS, SUSALUD y SUTRAN.

**Fuente:** Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. Febrero 2016. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



## Gráfico No. 76

Evolución de la cobertura expresada en número de agencias



Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

**10**





## BIBLIOGRAFÍA

## BIBLIOGRAFÍA<sup>160</sup>

1. Asociación de AFP. Página web Institucional. Accedida en abril de 2016.
2. Asociación de Bancos del Perú (Asbanc). Página web Institucional. Accedida en abril de 2016.
3. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA). Página web Institucional. Accedida en abril de 2016.
4. Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg). Página web Institucional. Accedida en abril de 2016.
5. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF). "Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú". Julio 2015.
6. Congreso de la República del Perú (2014). Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco). Plan de Trabajo periodo anual de sesiones 2014-2015.
7. Congreso de la República. Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Setiembre. 2010.
8. Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac). Página web Institucional. Accedida en abril de 2016.
9. Defensoría del Pueblo. Decimoctavo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo.
10. Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep). Página web Institucional. Accedida en abril de 2016.
11. Instituto Nacional de Defensa Civil. (INDECI). Compendio Estadístico 2011.
12. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015. Elaborado por Ipsos Perú por encargo del Indecopi.
13. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Estudio de Percepción de los Proveedores en Materia de Protección del Consumidor 2015. Elaborado por Ipsos Perú por encargo del Indecopi.
14. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Boletín de Comisión de Competencia Desleal. Diciembre 2004.
15. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Portal del Consumidor. Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
16. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Anuario de Estadísticas Institucionales 2012, 2013, 2014 y 2015.
17. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Estado de la Protección de los Consumidores 2012, 2013, y 2014.

<sup>160</sup>  
Bibliografía complementaria a los cuestionarios de información remitidos por las diversas entidades miembros del Sistema, requeridos para la elaboración de la presente edición.

18. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2015.
19. Instituto Nacional de Estadística y Geográfica. "Lo que indican los indicadores", Jonathan Heath (México. 2012).
20. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur). Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
21. Ministerio de Educación (MINEDU). Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
22. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus). Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ) Página web Institucional. Accedida en abril de 2016.
23. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Página web Institucional. Accedida en abril de 2016.
24. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). Página web Institucional. Accedida en abril de 2016.
25. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
26. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN). Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
27. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN). Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
28. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
29. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu). Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
30. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
31. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Página web Institucional. Accedida en marzo de 2016.
32. Wilson, Charles. "Adverse Selection." The New Palgrave Dictionary of Economics. Palgrave Macmillan, 2008.

11





# LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

## LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
AATE	Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao
ADI	Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios
Afocat	Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
Ahora	Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines
AMASPPI	Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas
Apafa	Asociación de Padres de Familia
Apatae	Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo
Apavit	Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo
Apeseg	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
Apotur	Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno
APU	Asociación de Protección al Usuario
ARSCUP	Asociación de Regional Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno
Asbanc	Asociación de Bancos del Perú
ASEI	Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú
Asomif	Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú
Asotur-Perú	Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú
Aspec	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios
AUS	Aseguramiento Universal en Salud
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
BFM	Bono Familiar Habitacional
Canatur	Cámara Nacional de Turismo
Capeco	Cámara Peruana de la Construcción
CEFI	Centro de Estudios Financieros de Asbanc
CMAC	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
Codeco	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
Código	Código de Protección y Defensa del Consumidor
COES	Comité de Operación Económica del Sistema
COFOPRI	Organismo de Formalización de la Propiedad Informal
Conadis	Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
Consejo	Consejo Nacional de Protección del Consumidor
Coopac	Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
Corpac	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial



**Siglas,  
acrónimos,  
abreviaturas****Descripción**

CPC	Comisión de Protección al Consumidor
CRAC	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito
DAE	Defensoría del Asegurado
DCF	Defensor del Cliente Financiero
Defaseg	Defensoría del Asegurado
DGAEE	Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos
DGE	Dirección General de Electricidad
DGEE	Dirección General de Eficiencia Energética
Digemid	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
Digesa	Dirección General de Salud Ambiental
DIRESAS	Direcciones Regionales de Salud
DISAS	Direcciones de Salud de Lima
DNV	Dirección Nacional de Vivienda
DP	Defensoría del Pueblo
DPC	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
DRC	Dirección de Relaciones con el Consumidor
DST	Defensoría de la Salud y Transparencia
EDPYME	Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa
Enapu	Empresa Nacional de Puertos S.A.
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
EPS	Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
Essalud	Seguro Social de Salud
Fenacrep	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
Fepcmac	Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
FISE	Fondo de Inclusión Social Energético
Fitel	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
Fonafe	Fondo de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
GCAA	Gerencia Central de Atención al Asegurado
GLP	Gas Licuado de Petróleo
GNV	Gas Natural Vehicular
GSF	Gerencia de Supervisión y Fiscalización
lafas	Instituciones que Administran los Fondos de Aseguramiento
IATA	Asociación de Transporte Aéreo Internacional
IBOS	Intervenciones de Buenos Oficios

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
IFIS	Intendencia de Fiscalización Sanción
Indecopi	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
Ipress	Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud
IPROM	Intendencia de Promoción de los Derechos en Salud
IPROT	Intendencia de Protección de Derecho en Salud
ISC	Impuesto Selectivo al Consumo
ITUP	Infraestructura de transporte de uso público
JARU	Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del OSINERGMIN
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MEM	Ministerio de Energía y Minas
Minam	Ministerio del Ambiente
Mincetur	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
Minedu	Ministerio de Educación
MINSA	Ministerio de Salud
MPFN	Ministerio Público - Fiscalía de la Nación
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
MVCS	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
MYPE	Micro y Pequeña Empresa
Obnate	Observatorio Nacional de Textos Escolares
OEFA	Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del Minam
OGGS	Oficina General de Gestión Social
OMAPED	Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad
ONP	Oficina de Normalización Previsional
OPS	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos
ORI	Oficina Regional del Indecopi
OSINERGMIN	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
OSIPTEL	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
OSITRAN	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
OTEPA	Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción
PAS	Procedimientos Administrativos Sancionadores
PAU	Plataforma de Atención al Usuario de la SBS
PAUSS	Plataforma de Atención a los Usuarios de los Servicios de Salud

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PJ	Poder Judicial
PNP	Policía Nacional del Perú
POI	Plan Operativo Institucional
PRICE	Precios de Combustibles Derivados de Hidrocarburos
PTP	Programa Techo Propio
REMA	Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público de OSITRAN
RENAT	Reglamento Nacional de Administración del Transporte
RIS	Registro de Infracciones y Sanciones
RNV	Reglamento Nacional Vehículos
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
SAC	Servicio de Atención al Ciudadano
SAREFIS	Superintendencia de Regulación y Fiscalización
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
SCOP	Sistema de Control de Órdenes de Pedido
SHP	Sociedad de Hoteles del Perú
SIRT	Sistema de Información y Registro de Tarifas
SIS	Seguro Integral de Salud
SISAC	Sistema de Arbitraje de Consumo
Siseve	Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar
SISGEC	Sistema de Gestión de Consultas
Sistema	Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor
SPC	Sala Especializada de Protección del Consumidor
SPP	Sistema Privado de Pensiones
SRC	Sistema de Relaciones con el Consumidor
Sunafil	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
Sunarp	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
Sunedu	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
SUSALUD	Superintendencia Nacional de Salud (antes, Sunasa)
Sutran	Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías
TRASS	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento de la SUNASS
TRASU	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
TSC	Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN
TUO	Texto Único Ordenado
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos
UGEL	Unidades de Gestión Educativa Local
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
UNCP	Unión Nacional de Ciegos del Perú
VIS	Vivienda de Interés Social
VUCE	Ventanilla Única de Comercio Exterior



12





**NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA  
DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR  
(2015)**

## NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2015)

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

No.	Resolución	Detalle
1	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi No. 198-2015-Indecopi/COD	Aprueban Directiva que establece las reglas sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyan en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo.
2	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi No. 100-2015-Indecopi/COD	Aprueban creación de la Oficina de carácter temporal denominada "Junta Arbitral de Consumo Piloto", adscrito a la Sede Central del Indecopi.
3	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi No. 221-2015-Indecopi/COD	Designan Presidenta y Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo adscrita a la Sede Central del Indecopi.
4	Directiva No. 001-2015/TRI- Indecopi	Aprueban Directiva que establece reglas aplicables a los procedimientos para la liquidación de costas y costos ante los órganos resolutivos del Indecopi.

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

### 2. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)

No.	Resolución	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin No. 089-2015- OS/CD	Aprueban: <ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos para el cumplimiento del Artículo No. 17 del Reglamento para la Comercialización de GLP, aprobado por Decreto Supremo No. 01-94-EM.</li> <li>Procedimiento para la Obtención del Certificado de Conformidad de los Consumidores Directos de GLP y Redes de Distribución de GLP.</li> </ul>
2	Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin No. 155-2015- OS/CD	Aprueban procedimiento para la atención de solicitudes de plazo de adecuación para el mantenimiento de las existencias de gas licuado de petróleo y modificación del procedimiento de entrega de información sobre precios de combustibles derivados de hidrocarburos.
3	Decreto Supremo No. 015- 2015-EM	Modifican Artículo No. 8 del Reglamento para la Comercialización de Gas Licuado de Petróleo, aprobado por Decreto Supremo No. 01-94-EM y emiten otras disposiciones.

Fuente: Página web OSINERGMIN Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### 3. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

No.	Resolución	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo No. 056-2015- CD/OSIPTEL, que modifica algunas disposiciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



No.	Resolución	Detalle
2	Resolución de Consejo Directivo No. 047-2015-CD/OSIPTEL	Aprueba Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
3	Resolución de Consejo Directivo No. 096-2015-CD/OSIPTEL	Norma de Requerimientos de Información Periódica.
4	Resolución de Consejo Directivo No. 151-2015-CD/OSIPTEL	Modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.
5	Resolución No. 01-2015-LIN- RQJ/TRASU-OSIPTEL	Lineamientos en Materia de Quejas aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

Fuente: Página web OSIPTEL Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

#### 4. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)

No.	Resolución	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo No. 036-2015-SUNASS-CD	Modifican anexo del Reglamento General de Tarifas.
2	Resolución de Consejo Directivo No. 035-2015-SUNASS-CD	Modifican el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS).

Fuente: Página web SUNASS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

#### 5. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

No.	Resolución / Circular	Detalle
1	Circular No. G-184-2015	Emite Circular de Servicios de Atención al Usuario.
2	Resolución S.B.S. No. 4628-2015	Modifica el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico.
3	Resolución SBS No. 4175- 2015	Modifica el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución No. 080-98-EF/SAFP y sus modificatorias.
4	Resolución SBS No. 4798- 2015	Aprueban el Reglamento de Canales Complementarios de Atención al Público de las Empresas del Sistema Financiero y de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.
5	Resolución SBS No. 5540- 2015	Modifican el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones referido a Afiliación y Aportes, aprobado por Resolución No. 080-98-EF/SAFP y sus modificatorias.

No.	Resolución / Circular	Detalle
6	Resolución SBS No. 4174- 2015	Aprobar el Reglamento de Créditos Grupales Solidarios.
7	Resolución SBS No. 3948-2015	Aprueban Normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones.

Fuente: Página web SBS Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## 6. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)

No.	Resolución	Detalle
1	Resolución de Superintendencia No. 181- 2015-SUSALUD/S	Aprueban el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) de la Superintendencia Nacional de Salud.
2	Resolución de Secretaría General No. 080-2015-SUSALUD/SG	Aprueban los Lineamientos para la Orientación y Atención al Público.
3	Decreto Supremo No. 026- 2015-SA	Decreto Supremo que aprueba Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi a la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo No. 1158.
4	Resolución de Superintendencia No. 117- 2015-SUSALUD/S	Modifican el Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS.

Fuente: Página web OSITRAN Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## 7. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

No.	Resolución	Detalle
1	Resolución No. 077-2015- CD-OSITRAN	Aprueban la nueva tarifa aplicable al servicio de uso de la playa de estacionamiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, en S/. 5,00 (Cinco y 00/100 Nuevos Soles) -Incluido IGV- por vehículo ligero y para los primeros 45 minutos de permanencia en el aeropuerto.
2	Resolución No. 008-2015- CD-OSITRAN	Aprobar la modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A.", sobre la base del Informe No. 0191-2015-GSF-OSITRAN, sujeto a la incorporación del Precedente de Observancia Obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias, conforme a lo señalado en el Informe No. 0476-2015-GSF-OSITRAN.
3	Resolución No. 011-2015- CD-OSITRAN	Aprueban el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A., sobre la base del Informe No. 0372-2015-GSF- OSITRAN, sujeto a la incorporación del Precedente de Observancia Obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias, conforme a lo señalado en el Informe No. 0592- 2015-GSF-OSITRAN.
4	Resolución No. 025-2015- CD-OSITRAN	Aprueban la modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A.", sobre la base del Informe No. 0168-2015-JCRV-GSF-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Fuente: Página web OSITRAN Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



13





## ANEXOS

## ANEXOS

### Anexo No. 1

#### Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor

En el caso del Perú urbano, el nivel promedio de conocimiento del Código fue de 60%, pudiendo alcanzar un valor máximo de 61.5% y un valor mínimo de 58.5% considerando el margen de error.

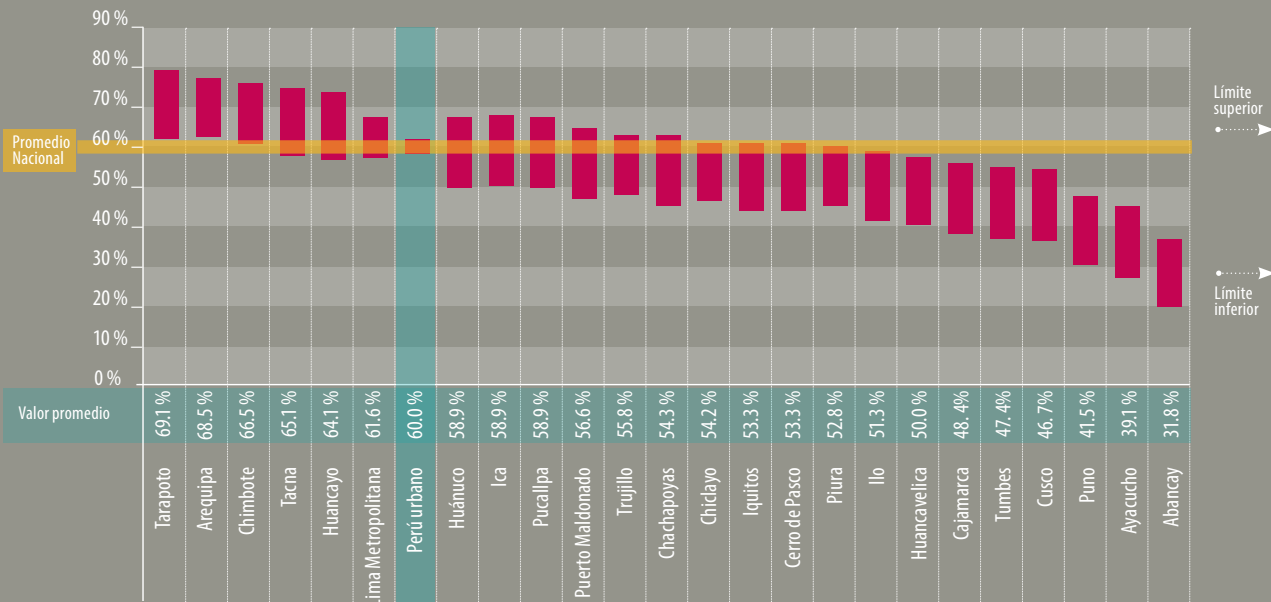
Según ciudades<sup>161</sup>, los resultados de la encuesta permiten inferir que los consumidores de Arequipa poseen un mayor conocimiento del Código respecto al promedio de conocimiento que tiene el Perú urbano, ubicándose en 69.1% y 68.5% en promedio, respectivamente, valores que son similares, en términos estadísticos, a los reportados en Chimbote, Tacna y Huancayo. Por debajo de este promedio, se encontrarían a los consumidores de las ciudades de Huancavelica, Cajamarca, Tumbes, Cusco, Puno, Ayacucho y Abancay.

161

Cabe indicar que, la determinación de las ciudades que tienen un conocimiento mayor o menor al promedio de Perú urbano, se calculó respecto al límite inferior y superior, respectivamente que podría tener cada ciudad.

Gráfico No. 77

Conocimiento de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor según ciudades



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2015 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Anexo No. 2

### Índice de Difusión

#### Resultados a nivel sectorial

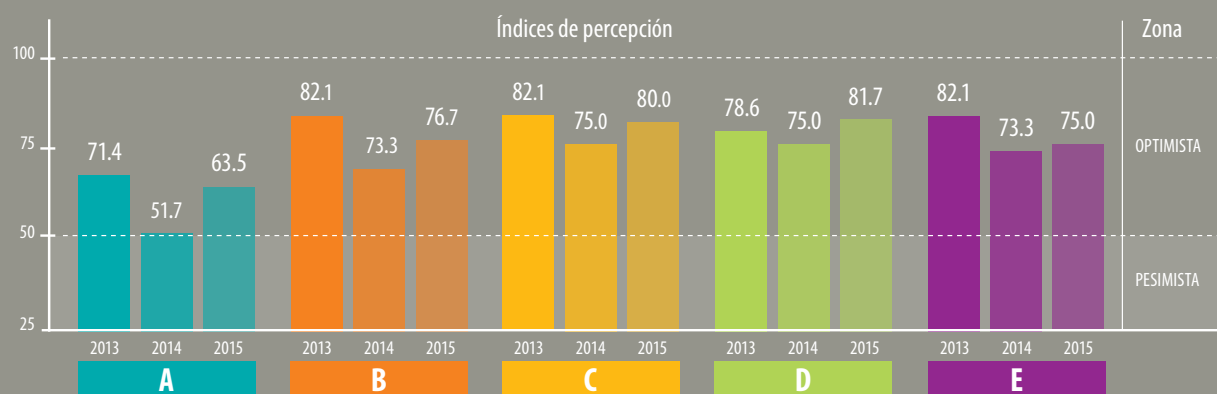
#### Municipalidades.

Las municipalidades registraron una mejora en todos los índices de percepción, con excepción de las expectativas de la acción sancionadora de las municipalidades provinciales.

En el caso de las municipalidades distritales, destacó la mejora del índice de percepción sobre el desempeño del Sistema (2015), pasando de un nivel frontera con la zona pesimista (51.7 en 2014) a 63.5 en 2015.

Gráfico No. 78

Resultados para el caso de municipalidades distritales de Lima Metropolitana



**A** ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2015 respecto al año anterior?

**B** ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2016?

**C** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2016?

**D** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2016?

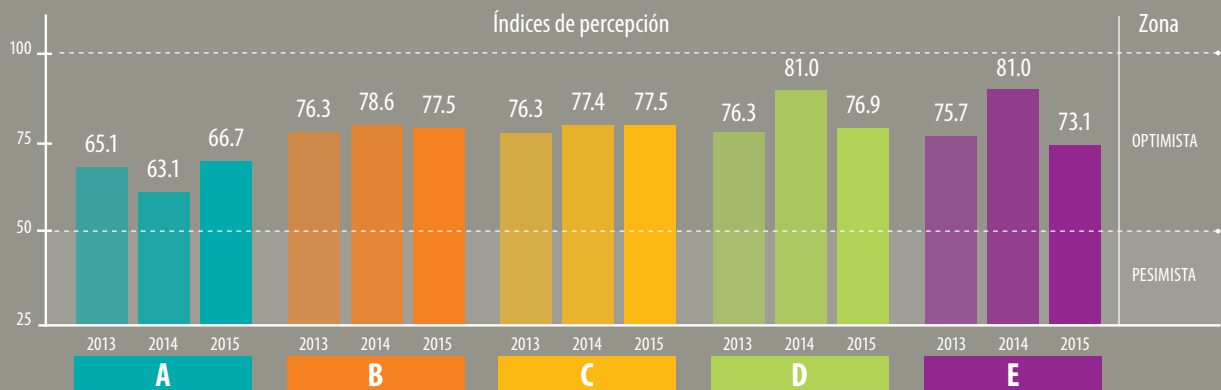
**E** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2016?

\*Muestra para el 2013: 13 respuestas, para el año 2014: 15 respuestas, y para el 2015: 15 respuestas.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2016. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Respecto a las municipalidades provinciales, en promedio registraron niveles de percepción menores que las municipalidades distritales, manteniendo la tendencia de los años previos. La mayor caída se observó en la expectativa del desempeño de la acción sancionadora para el próximo año, pasando de 80.9 a 73.1.

**Gráfico No. 79**  
Resultados para el caso de municipalidades provinciales



- A** ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2015 respecto al año anterior?
- B** ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2016?
- C** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2016?
- D** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2016?
- E** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2016?

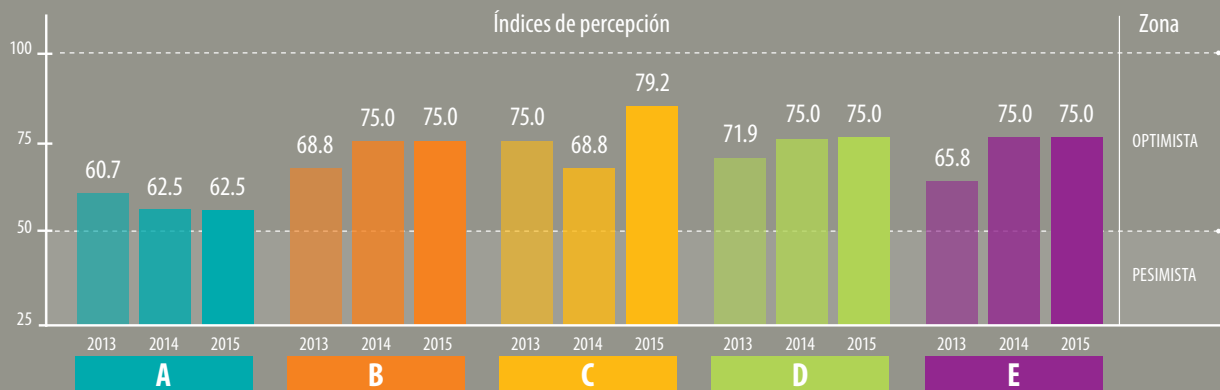
\*Muestra para el 2013: 38 respuestas, para el año 2014: 21 respuestas, y para el 2015: 43 respuestas.  
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi



**Gobiernos regionales.**

Se presentó una mejora en el nivel de percepción de todos los indicadores. En tanto, la mayor puntuación la obtuvo las perspectivas en las acciones de prevención en el ámbito regional.

**Gráfico No. 80**  
Resultados para el caso de gobiernos regionales



- A** ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito regional en 2015 respecto al año anterior?
- B** ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el ámbito regional en 2016?
- C** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el ámbito regional en 2016?
- D** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el ámbito regional en 2016?
- E** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el ámbito regional en 2016?

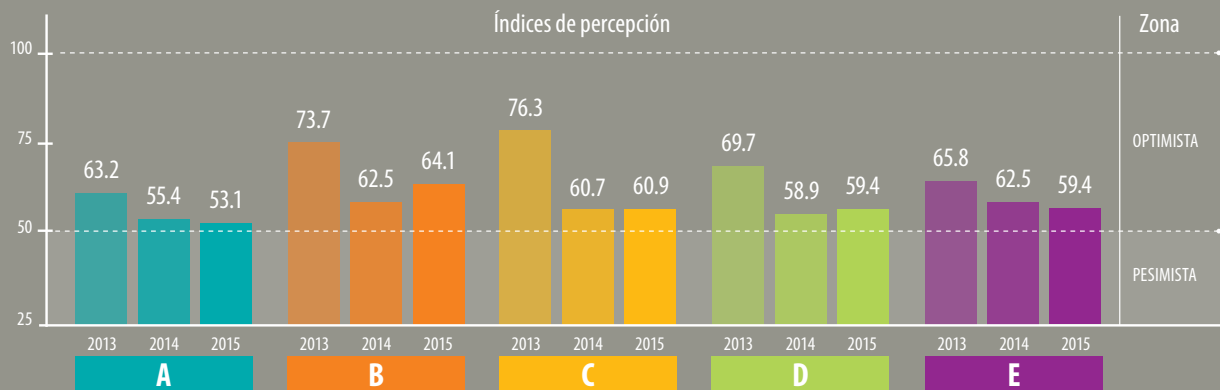
\*Muestra para el 2013: 8 respuestas, para el año 2014: 4 respuestas, y para el 2015: 6 respuestas.  
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

### Asociaciones de consumidores.

El desempeño del Sistema continuó decayendo en 2015, según las asociaciones de consumidores, que por segundo año consecutivo registraron una menor evaluación, llevando a niveles cercanos a la zona pesimista. También empeoró la percepción sobre la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en 2016. Cabe destacar que todos los indicadores se mantuvieron en la zona optimista.

#### Gráfico No. 81

Resultados para el caso de las Asociaciones de Consumidores



**A** ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2015 respecto al año anterior?

**B** ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2016?

**C** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

**D** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

**E** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

\*Muestra para el 2013: 19 respuestas, para el año 2014: 14 respuestas, y para el 2015: 16 respuestas.

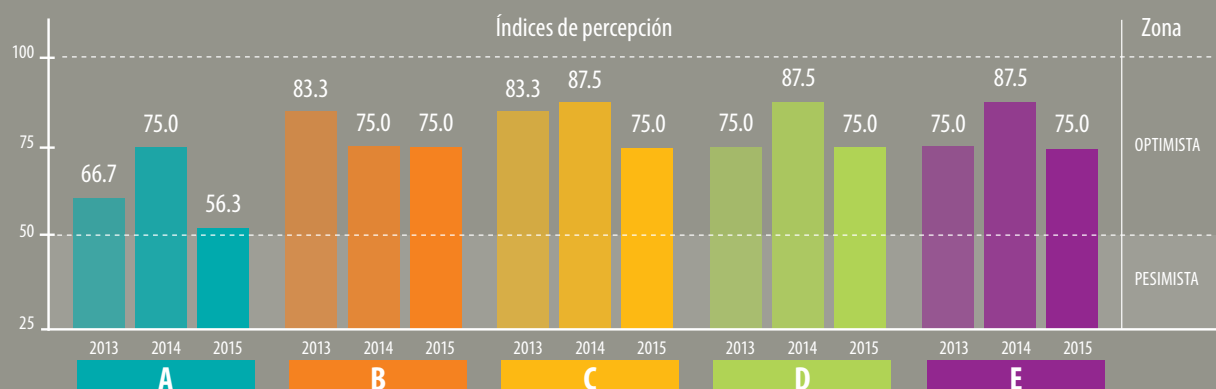
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

### Organismos reguladores.

La percepción del desempeño del Sistema en el 2015 cayó 18.7 puntos respecto al año previo. De similar manera, aunque de manera menos pronunciada, el resto de indicadores registraron una caída con excepción de la expectativa sobre el Sistema en 2016, donde el nivel del indicador se mantuvo.

#### Gráfico No. 82

Resultados para el caso de los organismos reguladores



**A** ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2015 respecto al año anterior?

**B** ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2016?

**C** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

**D** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

**E** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2016?

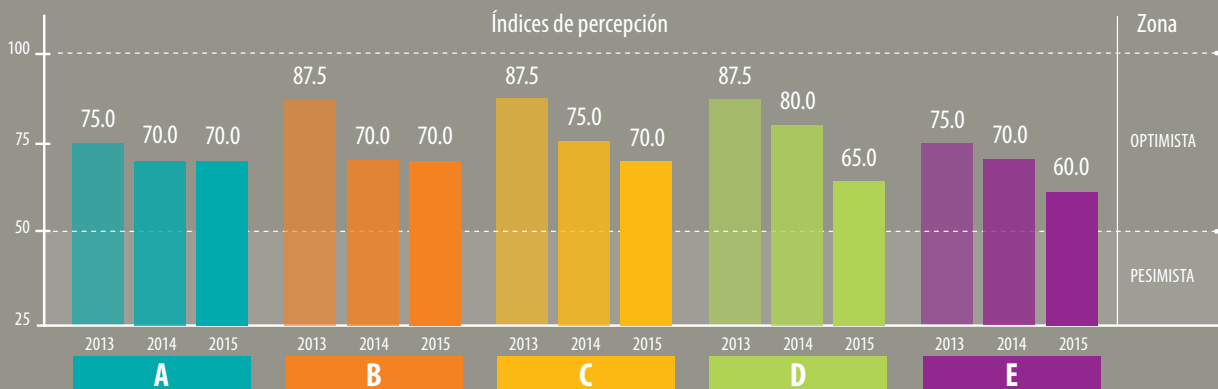
\*Muestra de 4 respuestas para todos los años.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

**Sector financiero.**

El desempeño del Sistema en 2015 y la perspectiva en 2016 mantuvieron el nivel del año previo. Mientras que el resto de indicadores registraron caídas. Pese a ello, todos los indicadores permanecieron en la zona optimista.

**Gráfico No. 83**  
Resultados para el caso del Sector Financiero



- A** ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el mercado financiero en 2015 respecto al año anterior?
- B** ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el mercado financiero en 2016?
- C** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el mercado financiero en 2016?
- D** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el mercado financiero en 2016?
- E** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el mercado financiero en 2016?

\*Muestra para el 2013: 2 respuestas y para el año 2014: 5 respuestas.

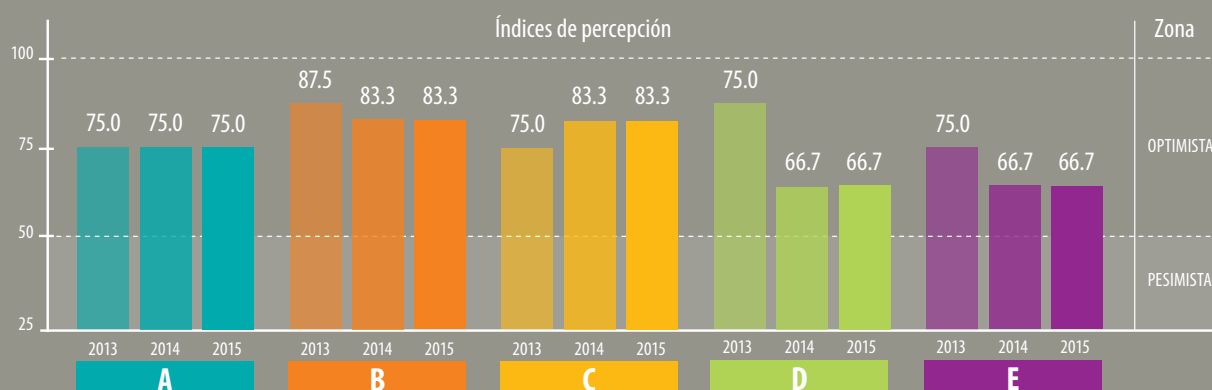
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

### Sector transporte.

La percepción y expectativas del desempeño del Sistema en el 2015 y 2016 registraron los mejores niveles de todos los miembros del Sistema. Todos los indicadores mantuvieron un nivel similar al registrado el año previo.

#### Gráfico No. 84

Resultados para el caso del Sector Transporte



**A** ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el sector transporte en 2015 respecto al año anterior?

**B** ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el sector transporte en 2016?

**C** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el sector transporte en 2016?

**D** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el sector transporte en 2016?

**E** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el sector transporte en 2016?

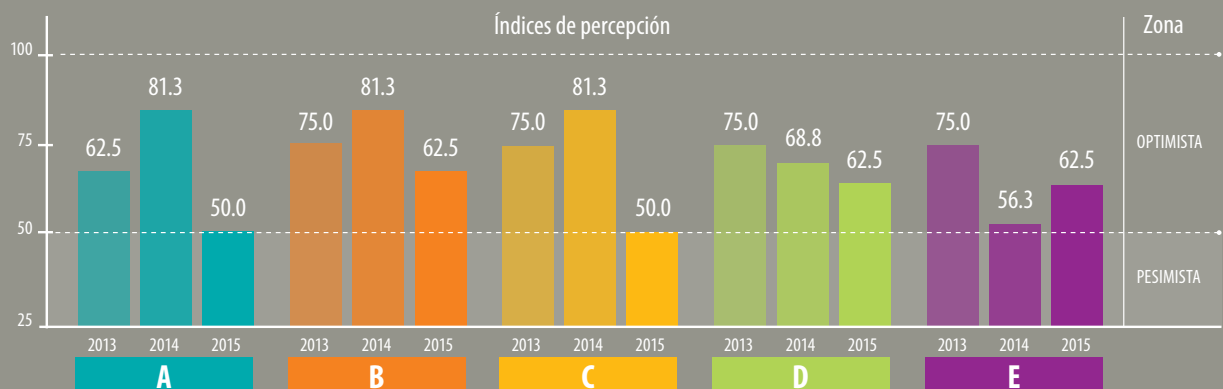
\*Muestra para el 2013: 2 respuestas y para el año 2014 y 2015: 3 respuestas.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

### Sector salud.

La percepción de las entidades se mantienen en la zona optimista aunque en general con un mejor desempeño en las acciones de fiscalización, supervisión y sancionadora, con menor valor.

Gráfico No. 85  
Resultados para el caso del Sector Salud



**A** ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el sector salud en 2015 respecto al año anterior?

**B** ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el sector salud en 2016?

**C** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el sector salud en 2016?

**D** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el sector salud en 2016?

**E** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el sector salud en 2016?

\*Muestra para el 2013: 2 respuestas; para el año 2014: 4 respuestas y para el año 2015: 2 respuestas.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2016 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

## Anexo No. 3

### Metodología del Índice de Difusión

El índice de difusión se construyó mediante cinco preguntas, cada uno con cinco posibles respuestas. Las opciones de respuesta a cada pregunta son de tipo escala de Likert, de tal forma que las percepciones tengan las opciones:

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

Para la construcción de índice para cada respuesta se procedió a:

- i) Tabular las respuestas según las opciones descritas anteriormente.
- ii) Se determinó el porcentaje participativo del número de respuestas para cada opción con respecto a la totalidad de respuestas para cada una de las preguntas.
- iii) Se ponderó las respuestas asignando un valor de 1 a la respuesta más favorable y 0 a la más desfavorable, teniéndose como punto medio al valor de 0.5, que es el que define el umbral entre mejor y peor desempeño. Cabe destacar que la restricción implícita es que la suma de los porcentajes de cada respuesta debe de ser igual a 1 (punto ii).

No.	Respuesta	Ponderación
1	Mucho mejor	1
2	Mejor	0.75
3	Igual	0.5
4	Peor	0.25
5	Mucho peor	0

- i) La suma ponderada se multiplica por 100 para que se pueda analizar en el rango de 0 a 100.

## Anexo No. 4

### Conceptos generales

#### El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Con la promulgación del Código en octubre del año 2010, se dio un punto de inflexión en lo referido al diseño de la política en materia de consumo en la medida que se creó el Sistema como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor.

Asimismo, se creó el Consejo y se estableció que el Indecopi sea la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema.

#### Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo se creó como órgano de coordinación para el Sistema. Al respecto, el Consejo resalta por la transversalidad de sectores que lo componen al encontrarse integrado por representantes de: seis (06) ministerios<sup>162</sup>, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, los organismos reguladores, gremios, las asociaciones de consumidores, Gobiernos Locales y Gobiernos Regionales. Dicho consejo es presidido por el Indecopi y tiene las funciones siguientes:

#### Tabla No. 160

##### Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

No.	Funciones
1	Proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben ser aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, PCM).
2	Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.
3	Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración.
4	Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.
5	Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
6	Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
7	Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función.

162

Representantes del Ministerio de la Producción, Ministerio de Salud, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y; Ministerio de Economía y Finanzas.



**No. Funciones**

8	Canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores y lograr una visión conjunta sobre las acciones necesarias para ello.
9	Promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, quienes pueden gestionar ante los demás órganos del Estado y antes de cooperación el financiamiento para sus actividades y funcionamiento.

**Fuente:** Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. 133°. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

**Autoridad Nacional de Protección del Consumidor**

El reconocimiento del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor implica que dicha entidad ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código; ello sin perjuicio de las atribuciones y autonomía que corresponden a los demás integrantes del Sistema. En ese sentido, se observa que el rol de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se basa en las siguientes funciones asignadas por el Código:

**Tabla No. 161****Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor****No. Funciones**

1	Ejecutar la Política Nacional de Protección del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
2	Proponer la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos y de consumo.
3	Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.
4	Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
5	Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.
6	Coordinar la implementación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
7	Coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
8	Elaborar y presentar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país, así como sus indicadores.
9	Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema.
10	En su calidad de ente rector del Sistema, emitir directivas para la operatividad del mismo, respetando la autonomía técnico-normativa, funcional, administrativa, económica y constitucional, según corresponda, de los integrantes del Sistema.

**Fuente:** Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. 133°. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Anexo No. 5

## Alertas de Consumo según Proveedor, 2015

No.	No. de unidades involucradas	Detalle de producto	Problema detectado	Riesgo potencial
<b>Proveedor: Derco Perú S.A.</b>				
1	26	Vehículo marca Great Wall, modelo PERI comercializados en Chile entre los años 2009 y 2010.	Defecto en la bomba de combustible del automóvil.	Por efecto de las vibraciones del vehículo producidas en condiciones extremas de uso, la conexión de retorno en la bomba de combustible podría presentar una fractura, pudiendo ocasionar una fuga de combustible, con el consiguiente riesgo de incendio.
2	146	Automóvil marca Mazda modelo Mazda 6.	Airbags marca Takata utilizados presentó defectos en los infladores automáticos.	Se podría producir una excesiva presión en los airbags con el riesgo que se rompan cuando éstos se desplieguen.
3	29	Automóvil marca Suzuki modelo Kizashi comercializados en Chile entre agosto de 2012 y julio de 2014.	Defecto en la palanca de cambio por efecto de una estructura inadecuada para el mecanismo de bloqueo del cambio.	Si se acciona con excesiva fuerza para moverlo de "parking" a otro cambio, sin pisar el pedal del freno, se incrementa el riesgo de accidente.
4	101	Automóvil marca Suzuki modelo SX4 S-CROSS comercializados en Chile entre diciembre de 2014 a febrero de 2015.	Presentó un defecto en la correa de soporte del estanque de combustible.	Puede generarse la rotura de la correa de soporte derecho del estanque de combustible.
5	92	Automóvil marca JAC modelo J5 comercializados en Chile durante los años 2012, 2013 y 2014.	Presentó un defecto en el ramal de cables el cual podría generar interferencia en un ducto de combustible.	Riesgo de fuga de gasolina.
<b>Proveedor: Ford Perú S.R.L.</b>				
1	465	Automóviles marca Ford modelos Escape y Fusión.	Podrían presentar con el tiempo, un cortocircuito en el módulo RCM (módulo de control del sistema de protección).	Funcionamiento no adecuado de sistemas de seguridad.
2	61	Automóviles marca Ford modelo Escape.	Falla en el sistema de dirección asistida.	Mayor esfuerzo para controlar la dirección.
3	1,506	Automóviles marca Ford modelo Ecosport.	Interferencia entre la manguera inferior del radiador y uno de los tornillos de fijación del compresor de aire acondicionado.	Perforación en dicha manguera y en consecuencia pérdida de líquido refrigerante, provocando paradas imprevistas aumentando el riesgo lesiones a los ocupantes del vehículo.
4	23	Automóvil marca Ford modelo Mustang Airbag Takata.	Defecto en los infladores automáticos de sus airbag.	Se podría producir una excesiva presión en los airbags con el riesgo que se rompan cuando éstos se desplieguen.
<b>Proveedor: Toyota del Perú S.A.</b>				
1	6,450	Automóviles Toyota de los modelos Rav 4, Hilux, Corolla y Yaris Hatchback.	Defecto en los infladores automáticos de sus airbag.	Se podría producir una excesiva presión en los airbags con el riesgo que se rompan cuando éstos se desplieguen.
2	3	Automóvil Toyota modelo FJ Cruiser fabricados entre 01/08 y 23/08 del 2013.	Posible unión inadecuada de dos placas en la articulación en el eje intermedio que conecta el volante de dirección a la caja de engranaje.	Probabilidad de pérdida de control de la dirección del vehículo.

No.	No. de unidades involucradas	Detalle de producto	Problema detectado	Riesgo potencial
3	19	Automóvil Toyota modelo Highlander producidos entre el 15/08 y 23/12 del 2014, y modelo Rav4 producido entre el 18/08 y 21/11 del 2014, equipados con un sistema de dirección eléctrica (EPS).	Posible daño durante el proceso de fabricación de una resistencia del circuito de la ECU (Electronic Control Unit) de EPS (Electronic Power Steering).	De presentarse esta condición en la resistencia durante el uso del vehículo, la ECU podría detectar una corriente anormal en el circuito, teniendo como consecuencia que se encienda la luz de los indicadores de advertencia del panel de instrumentos y el sistema entraría en el modo a prueba de fallos o autoprotección volviendo al modo manual pudiendo mantener el control de la dirección en todo momento pero con un mayor esfuerzo para girar el volante de la dirección.
4	10	Automóvil Toyota modelo Lexus.	Forma inadecuada de un componente en el interior del actuador del ABS.	Posibilidad que el control de presión de aceite se retrase cuando se activan los frenos antibloqueo, causando una pérdida de estabilidad del vehículo y aumentando el riesgo de un accidente.

**Proveedor: General Motors Perú S.A**

1	90	Automóvil marca Chevrolet modelo Captiva de los años 2013 y 2014.	Potencial defecto de manufactura en el módulo de control de combustible (FSCM).	Podría presentar una dificultad para partir o una potencial parada inesperada durante la conducción.
2	78	Automóvil marca Chevrolet modelo Trailblazer del año 2014.	Posicionamiento incorrecto de un sensor (péndulo) en el cinturón de seguridad.	La ausencia del cinturón deja sin protección a los ocupantes en colisiones, lo que aumenta las posibilidades de lesiones graves o incluso mortales.
3	1,718	Automóviles de la marca Chevrolet de los modelos Cruze y Orlando fabricados entre los años 2008 y 2011.	Para el reemplazo de la manguera del freno delantero.	Remota posibilidad de que la manguera de freno sufra ciertos desperfectos cuando el vehículo sobrepasa los 20 mil Km de recorrido.

**Proveedor: Euro Motors S.A.**

1	86	Automóviles marca Audi de los modelos: S4, S5, A6, A7 y Q7 comercializados en Chile entre 06/11 y 08/13.	Fuga de combustible en el sistema de inyección.	Riesgo en la seguridad de los usuarios.
2	54	Automóvil marca Volkswagen, modelo Crafter comercializados en Chile entre 01/12 y 08/13.	Defecto debido a que el anillo del contrapeso ubicado en la brida del cardán se suelta.	La unión entre el árbol cardán y la caja de cambios podría resultar afectada y romperse.

**Proveedor: Maquinarias S.A.**

1	2,555	Automóviles marca Nissan de los modelos Versa, Note y March, comercializados entre 09/12 y 01/15.	Desperfecto en las bolsas de aire (airbag).	Posible ruptura del inflador tras el despliegue de la bolsa de aire del conductor.
2	151	Automóvil marca Nissan modelo Juke, comercializado en Chile entre el año 2012 y enero de 2015.	El sensor de presión del combustible podría no haber quedado bien ajustado, por lo que durante el uso del vehículo, este sensor podría soltarse generando fuga del combustible.	Problemas de encendido y estabilidad del motor, con el consiguiente riesgo de incendio.

No.	No. de unidades involucradas	Detalle de producto	Problema detectado	Riesgo potencial
<b>Proveedor: Diveimport S.A.</b>				
1	205	Automóviles marca Dodge de los modelos Durando, Ram y Chrysler.	Defecto en los infladores automáticos de sus airbag.	Se podría producir una excesiva presión en los airbags con el riesgo que se rompan cuando éstos se desplieguen.
2	134	Automóvil marca Jeep modelo Wrangler entre los años 2011 y 2013.	Defecto en los calefactores de los espejos retrovisores laterales eléctricos.	Fallo eléctrico (cortocircuito), sin previo aviso, en caso se produzca corrosión y haya puente de resistencia entre terminales eléctricos de la alimentación, ante el ingreso de agua.
<b>Proveedor: Indumotora del Perú S.A.</b>				
1	843	Automóvil marca Subaru modelo All New Forester de entre los años 2013 y 2015.	Llamado a revisión voluntaria y preventiva de un posible inconveniente técnico en el comando de luces, limpia parabrisas y bocina.	Existe una mínima probabilidad de generar un inconveniente técnico en el sistema eléctrico que podría generar la inhabilitación del comando de luces, limpia parabrisas y/o bocina y muy eventualmente se podría detener el motor.
2	578	Automóviles marca Subaru modelo Impreza WRX.	Defecto en los infladores automáticos de sus airbag.	Se podría producir una excesiva presión en los airbag con el riesgo que se rompan cuando éstos se desplieguen.
<b>Proveedor: Automotores Gildemeister Perú S.A.</b>				
1	563	Automóvil marca Hyundai de los modelos i30 y Elantra de fabricación 2009-2010.	Desperfecto en el sistema de dirección asistida del vehículo.	Mayor esfuerzo para maniobrar el timón.
<b>Proveedor: Motor Mundo S.A.</b>				
1	76	Automóvil marca Mahindra modelo XUV-500 del año 2013 y comercializado entre el 2014 y 2015.	Recall por ser necesaria la actualización del software del airbag.	Posible inhibición del accionamiento del airbag de cortina lateral.
<b>Proveedor: Honda del Perú S.A.</b>				
1	5,826	Automóviles marca Honda de los modelos Civic, CR-V, Pilot y Stream.	Defecto en los infladores automáticos de sus airbag.	Se podría causar un despliegue incorrecto de la bolsa de aire, adicionalmente, existe la posibilidad de un exceso de humedad en los infladores que ocasionarían su ruptura.
<b>Proveedor: MC Autos del Perú S.A.(Mitsubishi)</b>				
1	86	Automóviles marca Mitsubishi modelo Lancer de los años 2004 y 2005.	Desperfecto en las bolsas de aire (airbag).	Fragmentación de los componentes de las bolsas de aire en caso de una colisión que amerite su despliegue, ocasionando daños o lesiones a los ocupantes.
<b>Proveedor: Productos Tissue del Perú S.A.</b>				
1	25,964	Toallitas húmedas de la marca Babysec Premium.	Mal olor en los productos por posible contaminación microbiana.	No existe ningún caso comprobado (empírica o científicamente) que indique un riesgo a la salud producto de la bacteria detectada en el producto.

No.	No. de unidades involucradas	Detalle de producto	Problema detectado	Riesgo potencial
<b>Proveedor: Supermercados Peruanos S.A.</b>				
1	0	Digesa ordenó el retiro de los helados de la marca Blue Bell.	Debido a un brote de listeriosis.	Con esta medida se salvaguarda la salud de las personas. Los productos son comercializados por la empresa Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Veá), entre los que figuran Helados de Crema de Leche de distintos sabores y presentaciones.
<b>Proveedor: Tiny Land S.A.C.</b>				
1	198	Asiento para bebé marca Graco.	Falla en el sistema de viaje.	Riesgo para la seguridad de los niños.
<b>Proveedor: Deportes Sparta Perú S.A.C.</b>				
1	1,000	Bicicletas fabricadas entre los años 2000-2015 equipados con frenos de disco y aguja delantera de liberación rápida.	Freno repentino o probabilidad que la rueda delantera pueda separarse.	Riesgo de accidente.
<b>Proveedor: Apple Inc.</b>				
1	144	Altavoz marca Apple modelo Beats Pill XL.	Posible problema en la batería de los altavoces.	Riesgo de incendio.
<b>Total de unidades involucradas: 49,280</b>				

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

## Anexo No. 6

### Instituciones que han remitido información para la elaboración del presente documento

No.	Instituciones	Documentos
<b>Reguladores</b>		
1	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin	OFICIO No. 221-2016-OS-PRES
2	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel	CARTA No. 00280-GG/2016
3	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositran	OFICIO No. 013-16-GAU-OSITRAN
4	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass	Correo electrónico de fecha 23.03.2016
<b>Asociaciones de consumidores</b>		
5	Asociación Civil Más Que Consumidores	Documento de fecha 10.03.2016
6	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - Aapdeu - Frente Ciudadano	Documento de fecha 28.03.2016
7	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Documento de fecha 10.03.2016
8	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- Acurea	CARTA No. 004-2016-ACUREA/P
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - Acuse	Correo electrónico de fecha 04.03.2016
10	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Documento de fecha 23.03.2016
11	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del Distrito de Majes Caylloma - Aducmac	OFICIO No. 008-2016-ADUCMAC
12	Asociación de Protección al Usuario - Apu	Documento de fecha 29.02.2016
13	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - Idom	Correo electrónico de fecha 22.03.2016
14	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - Andeco	Correo electrónico de fecha 28.03.2016
15	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - Apdecu	Documento de fecha 04.03.2016
16	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - Asdec	CARTA No. 004-2016-ASDEC
17	Asociación Proconsumidores del Perú	CARTA No. 010-2016-P
18	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - Aprocodj	Documento de fecha 12.01.2016
19	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - Aprodeco Moquegua	OFICIO No. 014-2016/PCD/APRODECO-MOQUEGUA
20	Caudal - Instituto de Protección al Consumidor	Documento de fecha 07.03.2016

No.	Instituciones	Documentos
21	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Documento de fecha 24.02.2016
22	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - Aspec	OFICIO No. 006-2016-ASPEC/PRES
23	Asociación en Defensa de los Consumidores – San Francisco	Correo electrónico de fecha 29.03.2016

#### Ministerios y otras entidades de Gobierno

24	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos - Codeco	OFICIO No. 532.729-2015-2016-CODECO-CR
25	Defensoría del Pueblo	OFICIO No. 109-2016-DP/AMASPP
26	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Digemid	OFICIO No. 915-2016-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA
27	Dirección General de Salud Ambiental - Digesa	Correo electrónico de fecha 17.03.2016
28	Seguro Social de Salud - Essalud	OFICIO No. 013-GCPD-ESSALUD-2016
29	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur	OFICIO No. 264-2016-MINCETUR/SG
30	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Midis	OFICIO No. 407-2016-MIDIS/SG
31	Ministerio de Educación - MINEDU	Correo electrónico de fecha 22.03.2016
32	Ministerio de Salud - MINSA	Correo electrónico de fecha 21.03.2016
33	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP	Correo electrónico de fecha 04.03.2016
34	Ministerio de la Producción - PRODUCE	OFICIO No. 599-2016-PRODUCE/SG
35	Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC	OFICIO No. 0506-2016-MTC/04
36	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS	OFICIO No. 103-2016/VIVIENDA-SG-OAC
37	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS	OFICIO No. 11623-2016-SBS
38	Superintendencia Nacional de Salud - Susalud	OFICIO No. 110-2016-SUSALUD/SUP
39	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Sutran	OFICIO No. 52-2016-SUTRAN/01.3
40	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte	OFICIO No. 321-2016-MML-GMM
41	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - Corpac	MTC/CORPAC GG.162.2016.C

No.	Instituciones	Documentos
<b>Gremios Empresariales</b>		
42	Asociación Automotriz del Perú - AAP	CARTA No. 0228-2016/AAP-GG
43	Asociación de Bancos del Perú - Asbanc	Documento de fecha 04.03.2016
44	Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios - ADI Perú	Documento de fecha 16.03.2016
45	Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú - Asomif	CARTA No. 001-2016-COAU-ASOMIF
46	Asociación Peruana de Empresas de Seguros - Apeseg	CARTA No. 026-2016-PRESIDENCIA/APESEG
47	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito - Fenacrep	CARTA N° 019-2016-GG
<b>Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana</b>		
48	Municipalidad Distrital de Chorrillos	OFICIO No. 020-2016-MML-IMPL/GC
49	Municipalidad Distrital de Comas	OFICIO No. 315-2016-SG-MDCH
50	Municipalidad Distrital de Jesús María	OFICIO No. 056-2016-SGPE-GDE/MDC
51	Municipalidad Distrital de La Perla	OFICIO No. 83-2016/MDJM-GDES-SGPSEC
52	Municipalidad Distrital de La Punta	OFICIO No. 003-2016-SGCM-GDU/MDLP
53	Municipalidad Distrital de La Victoria	CARTA No. 045-2016/MDLP/GR
54	Municipalidad Distrital de Lurín	OFICIO No. 004-2016-GDE/MLV
55	Municipalidad Distrital de Miraflores	Correo electrónico de fecha 04.03.2016
56	Municipalidad Distrital de Pucusana	OFICIO No. 02-2016-GA/MDP
57	Municipalidad Distrital de Pueblo Libre	OFICIO No. 02-2016-GA/MDP
58	Municipalidad Distrital de Puente Piedra	OFICIO No. -2016-MPL-GDVMAC
59	Municipalidad Distrital de San Isidro	Documento de fecha 16.03.2016
60	Municipalidad Distrital de Santa Anita	OFICIO No. 184-2016-0200-GM/MSI
61	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	OFICIO No. 459-2016-SGCL-GR/MDSA
62	Municipalidad Distrital de Ventanilla	OFICIO No. 53 - 2016/MDV-GDEL
63	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador	CARTA No. 118-2016-GPV-MSS
64	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo	CARTA No. 067-2016-SGLAITSE-GDEL/MVES
<b>Municipalidades Provinciales</b>		
<b>Amazonas</b>		
65	Municipalidad Provincial de Chachapoyas	OFICIO No. 060-2016-MPCH-GM/G
66	Municipalidad Provincial de Luya	Correo electrónico de fecha 19.02.2016
67	Municipalidad Provincial de Utcubamba	OFICIO No. 12-2016/GDEL-MPU-BG



No.	Instituciones	Documentos
<b>Ancash</b>		
68	Municipalidad Provincial de Aija	Correo electrónico de fecha 11.03.2016
69	Municipalidad Provincial de Carhuaz	Documento de fecha 08.03.2016
70	Municipalidad Provincial de Huaraz	Correo electrónico de fecha 04.04.2016
71	Municipalidad Provincial de Huari	CARTA No. 023-2016-MPHi/A
72	Municipalidad Provincial de Huaylas	Correo electrónico de fecha 04.03.2016
73	Municipalidad Provincial de Yungay	OFICIO No. 125-2016-MPY/02.20
<b>Apurímac</b>		
74	Municipalidad Provincial de Abancay	OFICIO No. 386-2016-A-MPA
75	Municipalidad Provincial de Aymaraes	OFICIO No. 107-2016-A-MPA-CH
76	Municipalidad Provincial de Grau	OFICIO No. 024-2016-UR-MPG
<b>Arequipa</b>		
77	Municipalidad Provincial de Castilla	Correo electrónico de fecha 08.03.2016
78	Municipalidad Provincial de Condesuyos	Correo electrónico de fecha 23.03.2016
<b>Ayacucho</b>		
79	Municipalidad Provincial de Huamanga	OFICIO No. 259-2016-MPH/A
80	Municipalidad Provincial de Huanta	Correo electrónico de fecha 03.02.2016
81	Municipalidad Provincial de Lucanas - Puquio	OFICIO No. 068-2016-MPLP-A/GDEL
82	Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo	OFICIO No. 163-2016-MPF/A
83	Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán	OFICIO No. 110-2016-MPVH/A
<b>Cajamarca</b>		
84	Municipalidad Provincial de Bambamarca	Correo electrónico de fecha 30.03.2016
85	Municipalidad Provincial de Cajabamba	CARTA No. 05-2016-MPC/GDEL
86	Municipalidad Provincial de Celendín	Correo electrónico de fecha 09.03.2016
87	Municipalidad Provincial de Chota	Correo electrónico de fecha 04.03.2016
88	Municipalidad Provincial de Santa Cruz	OFICIO No. 001-2016-MPSC/SDEP
<b>Callao</b>		
89	Municipalidad Provincial del Callao	Correo electrónico de fecha 11.03.2016
<b>Cusco</b>		
90	Municipalidad Provincial de Chumbivilcas	Correo electrónico de fecha 22.03.2016

No.	Instituciones	Documentos
91	Municipalidad Provincial de Espinar	OFICIO No. 325-2016-A-MPE-E-C
92	Municipalidad Provincial de Urubamba	OFICIO No. 031-2016-GMA/MPU
93	Municipalidad Provincial del Cusco	Correo electrónico de fecha 08.03.2016
<b>Huánuco</b>		
94	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo	Correo electrónico de fecha 08.03.2016
95	Municipalidad Provincial de Puerto Inca	OFICIO No. 122-2016-MPPI/ALC
<b>Ica</b>		
96	Municipalidad Provincial de Chincha	Correo electrónico de fecha 08.03.2016
97	Municipalidad Provincial de Ica	OFICIO No. 0536-2016-GPMAS-MPI
98	Municipalidad Provincial de Pisco	OFICIO No. 153-2016-MPP-ALC
<b>Junín</b>		
99	Municipalidad Provincial de Satipo	OFICIO No. 03-2016-SGCL/MPS
100	Municipalidad Provincial de Tarma	Correo electrónico de fecha 17.03.2016
<b>La Libertad</b>		
101	Municipalidad Provincial de Ascope	OFICIO No. 107-2016-MPA-A
102	Municipalidad Provincial de Julcán	Correo electrónico de fecha 22.03.2016
103	Municipalidad Provincial de Patate	OFICIO No. 015-2016-MPP-T/SG
<b>Lima</b>		
104	Municipalidad Provincial de Cañete	Correo electrónico de fecha 10.03.2016
105	Municipalidad Metropolitana de Lima	CARTA No. 072-2016-SGPEDCAU/GDECT/MVMT
<b>Loreto</b>		
106	Municipalidad Provincial de Loreto Nauta	Correo electrónico de fecha 01.03.2016
107	Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	OFICIO No. 153-2016-MPU-ALC
108	Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla	OFICIO No. 067-2016-GSPMA-MPMRC
<b>Madre de Dios</b>		
109	Municipalidad Provincial de Tahuamanu	OFICIO No. 58-2016-ALC-MP-TAH
<b>Pasco</b>		
110	Municipalidad Provincial de Pasco	OFICIO No. 004-206-GDE/HMPP
<b>Piura</b>		
111	Municipalidad Provincial de Paita	OFICIO No. 99-2016-ALCALDIA/MPP
112	Municipalidad Provincial de Sechura	OFICIO No. 053-2016-MPS/SG

No.	Instituciones	Documentos
113	Municipalidad Provincial de Sullana	OFICIO No. 093-2016/MPS-GDS-SGSPyRR.CC.
<b>Puno</b>		
114	Municipalidad Provincial de Melgar	OFICIO No. 003-2016-MPM/A-GDEL-SGDCPT
115	Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina	Correo electrónico de fecha 03.03.2016
116	Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca	Correo electrónico de fecha 25.02.2016
117	Municipalidad Provincial de Yunguyo	OFICIO No. 123-2016-MPY/A
<b>San Martín</b>		
118	Municipalidad Provincial de Bellavista	OFICIO No. 010-2016-GSPMA/MPB
119	Municipalidad Provincial de El Dorado	Correo electrónico de fecha 17.03.2016
120	Municipalidad Provincial de Huallaga - Saposoa	INFORME No. 22-2016-GAT-MPH
121	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	OFICIO No. 010-2016-GM/MPMC-J
122	Municipalidad Provincial de Moyobamba	OFICIO No. 55-2016-MPM/SG
123	Municipalidad Provincial de San Martín	OFICIO No. 006-2016-SGDELYT-MPSM
124	Municipalidad Provincial de Tocache	Correo electrónico de fecha 23.03.2016
<b>Tacna</b>		
125	Municipalidad Provincial Jorge Basadre	CARTA No. 029-2016-SGH-A/MPJB
<b>Ucayali</b>		
126	Municipalidad Provincial de Atalaya	Correo electrónico de fecha 09.03.2016
<b>Gobiernos regionales</b>		
127	Gobierno Regional de Áncash	OFICIO No. 0362-2016-GOBIERNO REGIONAL DE ÁNCASH/GRDS
128	Gobierno Regional de Arequipa	OFICIO No. 028-2016-GRA/OPDI
129	Gobierno Regional de Ayacucho	MEMORANDUM No. 0177-2016/INDECOPI-AYC
130	Gobierno Regional de Huánuco	OFICIO No. 1172-2016-GRH/GRDS
131	Gobierno Regional de Ica	OFICIO No. 004-2016-GORE.ICA-GRSC/SGAC
132	Gobierno Regional de La Libertad	Correo electrónico de fecha 14.03.2016
133	Gobierno Regional de Lambayeque	OFICIO No. 282-2016-GRLAMB/SG
134	Gobierno Regional de Lima	Correo electrónico de fecha 22.03.2016
135	Gobierno Regional de Piura	OFICIO No. 093-2016/GRP-420040-420900
136	Gobierno Regional de Tacna	OFICIO No. 752-2016-ORAJ-GGR/GOB.REG.TACNA

## Anexo No. 7

Instituciones que no contestaron al pedido de información formulado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

### No. Instituciones

Asociaciones de consumidores	
1	Asociación Accusa Defensor del Consumidor
2	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - Aadec
3	Asociación Civil Constructores de Paz
4	Asociación Civil Defensoría del Vecino
5	Asociación de Consumidores Atenea
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - Consumere
7	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - Adeclub
8	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - Ascuch
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en General de la Región Puno - Acuserp
10	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - Acuy Yanapanacuy
11	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores- Adepro
12	Asociación de Protección al Consumidor del Perú
13	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo
14	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache - Asdecept
15	Asociación en Defensa del Consumidor - Adecon Perú
16	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible - Idlads
17	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - Aincus
18	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno – Arcusep
19	Asociación Tempus Jus – Tiempo de Justicia Atejus
Gremios empresariales	
20	Asociación de AFP
21	Asociación de Representantes Automotrices del Perú - ARAPER
22	Asociación Nacional de Laboratorios Farmacéuticos - ALAFARPE
23	Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo - APAVIT
24	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud - APEPS
25	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP
26	Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito - FEPCMAC

**No. Instituciones**

<b>Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana</b>	
27	Municipalidad del Centro Poblado Nuestra Señora de las Mercedes Mi Perú
28	Municipalidad Distrital de Ancón
29	Municipalidad Distrital de Ate
30	Municipalidad Distrital de Barranco
31	Municipalidad Distrital de Bellavista
32	Municipalidad Distrital de Breña
33	Municipalidad Distrital de Carabaylo
34	Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso
35	Municipalidad Distrital de Chaclacayo
36	Municipalidad Distrital de Cieneguilla
37	Municipalidad Distrital de El Agustino
38	Municipalidad Distrital de Independencia
39	Municipalidad Distrital de La Molina
40	Municipalidad Distrital de Lince
41	Municipalidad Distrital de Los Olivos
42	Municipalidad Distrital de Lurigancho
43	Municipalidad Distrital de Magdalena Del Mar
44	Municipalidad Distrital de Pachacámac
45	Municipalidad Distrital de Punta Hermosa
46	Municipalidad Distrital de Punta Negra
47	Municipalidad Distrital de Rímac
48	Municipalidad Distrital de San Bartolo
49	Municipalidad Distrital de San Borja
50	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho
51	Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores
52	Municipalidad Distrital de San Luis
53	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres
54	Municipalidad Distrital de San Miguel
55	Municipalidad Distrital de Santa María Del Mar
56	Municipalidad Distrital de Santa Rosa

**No. Instituciones**

57 Municipalidad Distrital de Surquillo

**Municipalidades Provinciales****Amazonas**

58 Municipalidad Provincial de Bagua

59 Municipalidad Provincial de Bongara - Jumbilla

60 Municipalidad Provincial de Condorcanqui

61 Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza

**Ancash**

62 Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi

63 Municipalidad Provincial de Asunción

64 Municipalidad Provincial de Bolognesi

65 Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald

66 Municipalidad Provincial de Casma

67 Municipalidad Provincial de Corongo

68 Municipalidad Provincial de Huarmey

69 Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga

70 Municipalidad Provincial de Ocros

71 Municipalidad Provincial de Pallasca

72 Municipalidad Provincial de Pomabamba

73 Municipalidad Provincial de Recuay

74 Municipalidad Provincial de Santa Chimbote

75 Municipalidad Provincial de Sihuas

**Apurímac**

76 Municipalidad Provincial de Andahuaylas

77 Municipalidad Provincial de Antabamba

78 Municipalidad Provincial de Chincheros

79 Municipalidad Provincial de Cotabambas

**Arequipa**

80 Municipalidad Provincial de Arequipa

81 Municipalidad Provincial de Camaná

**No. Instituciones**

82	Municipalidad Provincial de Caravelí
83	Municipalidad Provincial de Caylloma
84	Municipalidad Provincial de Islay
85	Municipalidad Provincial de La Unión
<b>Ayacucho</b>	
86	Municipalidad Provincial de Cangallo
87	Municipalidad Provincial de La Mar
88	Municipalidad Provincial de Parinacochas
89	Municipalidad Provincial de Páucar del Sara Sara
90	Municipalidad Provincial de Sucre
<b>Cajamarca</b>	
91	Municipalidad Provincial de Cajamarca
92	Municipalidad Provincial de Contumazá
93	Municipalidad Provincial de Cutervo
94	Municipalidad Provincial de Jaén
95	Municipalidad Provincial de San Ignacio
96	Municipalidad Provincial de San Marcos
97	Municipalidad Provincial de San Miguel
98	Municipalidad Provincial de San Pablo
<b>Cusco</b>	
99	Municipalidad Provincial de Acomayo
100	Municipalidad Provincial de Anta
101	Municipalidad Provincial de Calca
102	Municipalidad Provincial de Canas
103	Municipalidad Provincial de Canchis
104	Municipalidad Provincial de La Convención
105	Municipalidad Provincial de Paruro
106	Municipalidad Provincial de Paucartambo
107	Municipalidad Provincial de Quispicanchi

**No. Instituciones****Huancavelica**

<b>108</b>	Municipalidad Provincial de Acobamba
<b>109</b>	Municipalidad Provincial de Angaraes
<b>110</b>	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna
<b>111</b>	Municipalidad Provincial de Churcampa
<b>112</b>	Municipalidad Provincial de Huancavelica
<b>113</b>	Municipalidad Provincial de Huaytara
<b>114</b>	Municipalidad Provincial de Tayacaja

**Huánuco**

<b>115</b>	Municipalidad Provincial de Ambo
<b>116</b>	Municipalidad Provincial de Huacaybamba
<b>117</b>	Municipalidad Provincial de Huamalies
<b>118</b>	Municipalidad Provincial de Huánuco
<b>119</b>	Municipalidad Provincial de Lauricocha
<b>120</b>	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
<b>121</b>	Municipalidad Provincial de Marañón
<b>122</b>	Municipalidad Provincial de Pachitea
<b>123</b>	Municipalidad Provincial de Yarowilca

**Ica**

<b>124</b>	Municipalidad Provincial de Nasca
<b>125</b>	Municipalidad Provincial de Palpa

**Junín**

<b>126</b>	Municipalidad Provincial de Chanchamayo
<b>127</b>	Municipalidad Provincial de Chupaca
<b>128</b>	Municipalidad Provincial de Concepción
<b>129</b>	Municipalidad Provincial de Huancayo
<b>130</b>	Municipalidad Provincial de Jauja
<b>131</b>	Municipalidad Provincial de Junín
<b>132</b>	Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya



**No. Instituciones**

<b>La Libertad</b>	
133	Municipalidad Provincial de Ascope
134	Municipalidad Provincial de Bolívar
135	Municipalidad Provincial de Chepén
136	Municipalidad Provincial de Julcan
137	Municipalidad Provincial de Otuzco
138	Municipalidad Provincial de Pacasmayo
139	Municipalidad Provincial de Pataz
140	Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco
141	Municipalidad Provincial Gran Chimú
<b>Lambayeque</b>	
142	Municipalidad Provincial de Chiclayo
143	Municipalidad Provincial de Ferreñafe
144	Municipalidad Provincial de Lambayeque
<b>Lima</b>	
145	Municipalidad Provincial de Barranca
146	Municipalidad Provincial de Canta
147	Municipalidad Provincial de Cajatambo
148	Municipalidad Provincial de Huaral
149	Municipalidad Provincial de Huarochirí
150	Municipalidad Provincial de Huaura
151	Municipalidad Provincial de Oyón
152	Municipalidad Provincial de Yauyos
<b>Loreto</b>	
153	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas
154	Municipalidad Provincial de Datem del Marañón
155	Municipalidad Provincial de Maynas
156	Municipalidad Provincial de Requena
157	Municipalidad Provincial de Putumayo

**No. Instituciones****Madre de Dios**

158 Municipalidad Provincial de Manu

159 Municipalidad Provincial de Tambopata

**Moquegua**

160 Municipalidad Provincial de Ilo

161 Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto

162 Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro

**Pasco**

163 Municipalidad Provincial de Daniel Carrión

164 Municipalidad Provincial de Oxapampa

**Piura**

165 Municipalidad Provincial de Ayabaca

166 Municipalidad Provincial de Huancabamba

167 Municipalidad Provincial de Huancané

168 Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas

169 Municipalidad Provincial de Piura

170 Municipalidad Provincial de Talara

**Puno**

171 Municipalidad Provincial de Azángaro

172 Municipalidad Provincial de Carabaya

173 Municipalidad Provincial de Chucuito

174 Municipalidad Provincial de El Collao

175 Municipalidad Provincial de Huanca Sancos

176 Municipalidad Provincial de Lampa

177 Municipalidad Provincial de Moho

178 Municipalidad Provincial de Puno

179 Municipalidad Provincial de Sandía

**San Martín**

180 Municipalidad Provincial de Lamas

181 Municipalidad Provincial de Picota

182 Municipalidad Provincial de Rioja

**No. Instituciones**

<b>Tacna</b>	
183	Municipalidad Provincial de Candarave
184	Municipalidad Provincial de Tacna
185	Municipalidad Provincial de Tarata
<b>Tumbes</b>	
186	Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar
187	Municipalidad Provincial de Tumbes
188	Municipalidad Provincial de Zarumilla
<b>Ucayali</b>	
189	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
190	Municipalidad Provincial de Padre Abad
191	Municipalidad Provincial de Purús
<b>Gobiernos Regionales</b>	
192	Gobierno Regional de Amazonas
193	Gobierno Regional de Apurímac
194	Gobierno Regional de Cajamarca
195	Gobierno Regional de Cusco
196	Gobierno Regional de Huancavelica
197	Gobierno Regional de Junín
198	Gobierno Regional de Loreto
199	Gobierno Regional de Madre De Dios
200	Gobierno Regional de Moquegua
201	Gobierno Regional de Pasco
202	Gobierno Regional de Puno
203	Gobierno Regional de San Martín
204	Gobierno Regional de Tumbes
205	Gobierno Regional de Ucayali
206	Gobierno Regional del Callao

## Anexo No. 8

Otras instituciones que tomaron conocimiento sobre el pedido de información formulado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

### No. Instituciones

1	Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE)
---	---









INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

# Informe Anual 2015

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

