



Estado de la Protección de los Consumidores

**Informe Anual
2012**

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

Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2012

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

Área Económica – Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

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

Anahí Chávez Ruesta
Directora

Equipo responsable:

Benjamín Vila Alarcón
Fiorella Abregú Ramírez
Max Arturo Carbajal Navarro
Bertha Aparicio Yamashiro

© 2013 INDECOPI. Derechos Reservados.
Calle La Prosa 104 - San Borja, Lima 41- Perú
www.indecopi.gob.pe
Teléfono: 224-7800

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
I. RESUMEN EJECUTIVO	5
II. PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ	11
III. LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ.....	25
IV. INFORMACIÓN SECTORIAL.....	68
V. ACCIONES PROPUESTAS PARA LOS PROBLEMAS DE CONSUMO IDENTIFICADOS.....	160
VI. BIBLIOGRAFÍA	165
VII. LISTA DE ABREVIATURAS	167
VIII. ANEXOS	169

INTRODUCCIÓN

La protección de los derechos de los consumidores constituye un principio rector de la política social y económica del Estado conforme lo establece la Constitución Política del Perú, propio del modelo de economía social de mercado en el que se confiere al Estado un deber especial de tutela de los intereses de los consumidores.

La política del Estado en materia de protección del consumidor es vital puesto que de su éxito depende que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, gocen de los derechos y mecanismos efectivos para su protección y se prevengan o eliminen las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

Sin embargo, la articulación y consolidación de la política no es inmediata sino gradual, además de ser compleja, puesto que no solo están inmersos los organismos públicos y privados, empresas y los consumidores sino además debe de tener un alcance nacional y ser global. En este sentido, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del INDECOPI, en su calidad de ente rector del sistema, presenta el segundo Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, correspondiente al año 2012, el cual pretende mostrar el grado de avance de los diversos agentes en materia de protección del consumidor durante dicho período.

Al respecto, el informe se divide en cinco (5) secciones. La primera presenta un breve resumen ejecutivo del documento; en la segunda, se analiza el contexto económico y el proceso de fortalecimiento institucional del sistema de protección peruano; mientras que, en la tercera, se analiza el desempeño de los agentes que intervienen en el sistema de protección: Estado, consumidores y proveedores, enfatizándose el análisis en los dos primeros.

En la cuarta sección, se analiza las competencias y desempeño en materia de protección del consumidor de los organismos reguladores de servicios públicos (como el OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS y OSITRAN), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las entidades sectoriales y del INDECOPI como agencia transversal en materia de protección del consumidor. Finalmente, en la quinta sección, se presentan propuestas a través de un plan de acción que pudiera implementarse a favor de la política de protección.

El INDECOPI 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.

I. RESUMEN EJECUTIVO

Conforme la economía peruana ha crecido en los últimos años, los mercados también se han desarrollado y la naturaleza de las transacciones se ha vuelto más compleja. En este contexto, la política de protección del consumidor ha afrontado constantes retos y también se ha adaptado orientándose a ser integral.

Así con la finalidad de crear una nueva institucionalidad promotora del mercado, que garantice que los beneficios de la liberación y la competencia alcancen de manera efectiva a los consumidores, se fueron dando constantes cambios normativos desde la publicación del Decreto Legislativo N° 716 en el año 1991, sobre la Protección del Consumidor, hasta la aprobación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el año 2010, en cual se da un punto de inflexión en la política de protección.

En efecto, en dicho año se da inicio a un sistema integrado con el INDECOPI como Autoridad Nacional de Defensa del Consumidor, con el mandato de 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 en todo el país.

El INDECOPI, al ser designado como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor fortaleció su rol preventivo y de protección del consumidor y reconfiguró su organización interna en materia de consumo. En este sentido, en marzo del año 2012, se implementó la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) que actúa como Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Protección del Consumidor (presidido por el INDECOPI y conformado por quince (15) representantes de ministerios, órganos reguladores, asociaciones de consumidores, gremios empresariales y la Defensoría del Pueblo).

Sin embargo, el reto de avanzar hacia la consolidación de una efectiva defensa del consumidor como política del Estado es progresivo y supone además 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. Factores como el avance en el proceso de descentralización y delegación de funciones, mayor formalización en el ámbito de proveedores y; consumidores conocedores de sus derechos y de la forma de cómo defenderlos permitirán crear las sinergias necesarias para una efectiva protección.

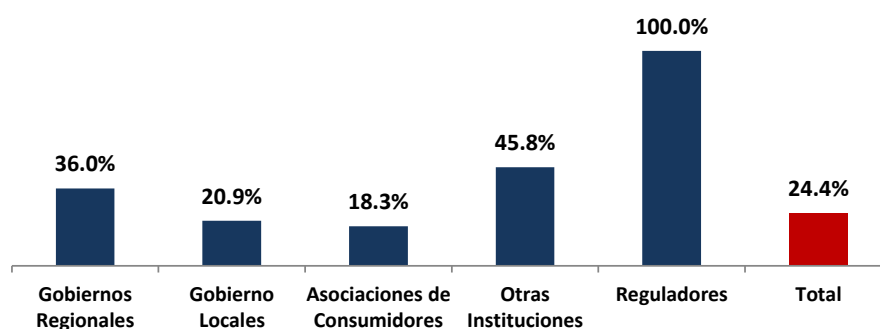
Uno de los indicadores que permite medir el grado de integración en el sistema de protección ha sido la participación de los diversos agentes al llamado de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor¹. De manera referencial, solo el 24.4% del total de entidades emitieron respuesta respecto de las acciones en materia de protección del consumidor, con una tasa de respuesta del 36% para el caso de los Gobiernos Regionales y de solo el 20.9% y 18.3% en el caso de los Gobiernos Locales y las Asociaciones de Consumidores

1 Cabe destacar que para el presente informe se solicitó información sectorial en materia de protección de los consumidores a las diversas instituciones que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, referida asuntos como: i) si la institución cuenta con un área especializada en consumidores, ii) relación de normas existentes y aquellas elaboradas en el año 2012, respecto de las medidas a cumplir, antes, durante o después de la adquisición de un producto o servicio, así como los reglamentos técnicos que velen por la salud y seguridad de los ciudadanos, iii) las diversas acciones de supervisión llevadas a cabo en el año 2012, indicando los principales temas, iv) los planes de educación, orientación y difusión que se llevaron a cabo en el año 2012, vi) las acciones en materia de los consumidores más vulnerables, vii) estadísticas de reclamos y denuncias, entre otros.

respectivamente. En contraste, el papel de los reguladores fue destacable con una plena participación (100%).

Al respecto, lo anterior no solo evidencia el desconocimiento de las obligaciones de las diversas entidades en cuanto a su rol en la protección del consumidor; sino también el grado de organización y formalización de las unidades encargadas de ello. Asimismo, refleja la necesidad de implementar un sistema integrado de información en materia de protección del consumidor.

Gráfico N° 1
Grado de participación de los diversos agentes, 2012
 (Porcentaje de agentes que respondieron)



* Otras instituciones: principalmente Ministerios.

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

El Estado a través del Poder Legislativo, el Poder Ejecutivo, el Poder Judicial, los Organismos Autónomos, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales ha tenido también un desempeño heterogéneo según las principales actividades orientadas a la protección del consumidor.

Así, en el año 2012, con base a la información proporcionada por los diversos agentes, se emitió un total de 53 normas (cuyo detalle se muestra en el desarrollo temático del informe); habiéndose realizado 6 382 eventos de capacitación y campañas informativas, 27 659 acciones de supervisión e imponiéndose 5 740 sanciones.

Tabla N° 1 : Indicadores referenciales en cuanto a producción normativa, actividades de capacitación y supervisión en materia de protección del consumidor (2012)

N° de Normas (entre propuestas de Ley, ordenanzas, y reglamentos)		53
N° de Campañas de capacitación y campañas informativas		6 382
N° de Actividades de supervisión		27 659
N° de Sanciones	Total de sanciones	5 740
	OSIPTEL	56
	OSINERGMIN	115
	SUNASS	30
	SUNASA	9
	DIGESA	11
	SBS	39
	INDECOPI	5 480

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

De otro lado, las autoridades sectoriales en materia de protección de los consumidores (OSIPEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, SBS e INDECOPI) tuvieron el siguiente desempeño en la atención de reclamos, denuncias y apelaciones, según sea el caso:

Institución	Detalle
	<p>Primera Instancia Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones recibieron 891 344 reclamos, siendo el servicio más reclamado el de telefonía fija local (45.76% de total). La empresa con el mayor número de reclamos resueltos fue Telefónica del Perú S.A.A. (80.66% del total). En Lima y Callao se dio la mayor cantidad de reclamos resueltos (68.24% del total) y el tema más reclamado fue el relacionado a la facturación (90.89%).</p> <p>Segunda Instancia En el año 2012, el TRASU resolvió 10 411 recursos de apelación y 6 707 quejas. La mayor cantidad de apelaciones y quejas resueltas se dio en el servicio de telefonía móvil (58.39% de las apelaciones y el 62.13% del total de quejas). La facturación de los servicios es el tema más apelado. La infracción de plazos fue el tema con mayor número de quejas.</p>
	<p>Primera Instancia Se resolvió un total de 61 920 reclamos siendo Electro Centro la que concentró el mayor porcentaje de ellos (16.49% del total). El tema más reclamado fue el relacionado al consumo excesivo o exceso en la facturación (66.62%).</p> <p>Segunda Instancia La JARU resolvió 7 060 recursos de apelación y 552 quejas. El servicio de energía eléctrica ha contado con el mayor número de recursos de apelación y quejas resueltas (más del 98% en cada caso). La empresa con mayor cantidad de apelaciones ha sido Luz del Sur S.A.A. (27.72% del total), mientras que Edelnor S.A.A. fue la empresa con más quejas (26.81% del total). El tema más apelado en el servicio de distribución de energía eléctrica fue el de la facturación excesiva (56.73%); mientras que, en el servicio de distribución de gas natural fue el relacionado a la lectura errónea o consumo elevado (34.02%). La mayor cantidad de quejas resueltas han sido por el incumplimiento de plazos para resolver en el caso de ambos servicios y, en consecuencia, por solicitudes de aplicación del silencio administrativo positivo</p>
	<p>Segunda Instancia La empresa con el mayor número de recursos de apelación y quejas resueltas en el 2012 ha sido Sedapal (77.46% y el 75.90% respectivamente) de un total de 21 872 apelaciones y 166 quejas. El 36.65% de los recursos de apelación y el 19.28% de las quejas fueron resueltas fundadas o fundadas en parte.</p>
	<p>Segunda Instancia - Infraestructura El Tribunal del OSITRAN resolvió 101 expedientes. La infraestructura portuaria ha contado con el mayor número de expedientes resueltos, 87 casos. Respecto a la infraestructura aeroportuaria, se resolvieron 13 expedientes, siendo la empresa más reclamada Lima Airport Partners en lo referido a daños ocasionados. Con relación a la infraestructura vial, se resolvió un caso por daños ocasionados.</p>
	<p>Empresas Las empresas del sector financiero resolvieron 615 845 reclamos Las empresas de seguros resolvieron 41 246 reclamos.</p> <p>SBS (sobre Sistema Privado de Pensiones) Primera Instancia: 1 524 reclamos resueltos Segunda Instancia: 1 013 reclamos resueltos</p>
	<p>Procedimientos Administrativos: Presentación de denuncias 1° Instancia: Durante el 2012, se iniciaron 17 610 expedientes, correspondiendo el 27.61% del total a los servicios bancarios y financieros. 2° Instancia: Durante el 2012 resolvió un total de 4 8253 apelaciones, correspondiendo el 35.38% del total a los servicios bancarios y financieros.</p> <p>Procedimiento de Mediación: Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) Se presentaron ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI un total de 24 640 reclamos, siendo el más representativo los reclamos ligados al sector financiero (37.79%).</p>

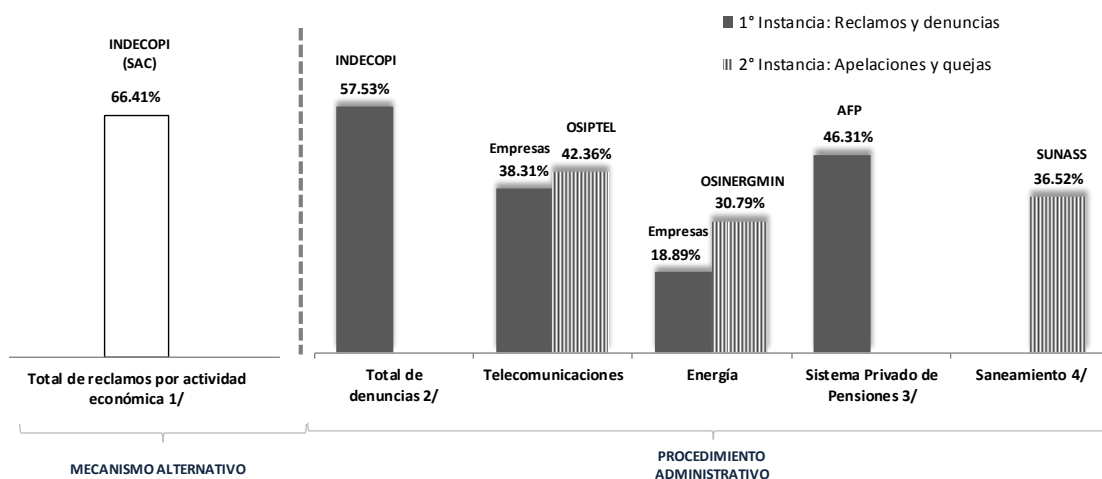
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI

De otro lado, destacan los indicadores ligados al empoderamiento del consumidor (entendido como el adecuado conocimiento y defensa de sus derechos), reflejado en las tasas de reclamos y denuncias que finalmente fueron declaradas a favor de los consumidores. Así, de forma referencial:

- En el sector de telecomunicaciones, el 38.31% de los reclamos presentados en primera instancia (que son las empresas proveedoras de los servicios) fueron fundados a favor del consumidor; mientras que en la segunda instancia, el 42.36% del total de apelaciones resueltas por OSIPTEL fueron fundadas a favor del consumidor.
- En el sector de energía, el 18.89% del total de reclamos resueltos por las empresas en primera instancia fueron fundados a favor del consumidor; mientras que en la segunda instancia, el 30.79% de las apelaciones resueltas por OSINERGMIN fueron fundadas a favor del consumidor.
- Por su parte, en el INDECOPI el 57.53% de las denuncias fueron resueltas a favor del consumidor²; mientras que en segunda instancia 6 de cada 10 apelaciones, fueron confirmadas.
- De otro lado, en la resolución de reclamos respecto al mecanismo alternativo del Servicio de Atención al Cliente (SAC) se muestra que 6 reclamos de cada 10 fueron resueltos a favor del consumidor.

Gráfico N° 2

Desempeño de los agentes en la resolución de conflictos de consumo a nivel nacional, 2012
(Porcentaje de reclamos y denuncias resueltos a favor del consumidor)



1/ Incluye al total de reclamos resueltos a favor del consumidor en el Servicio de Atención al Cliente (SAC) del INDECOPI.

2/ Total de denuncias por actividad económica. No se incluye los datos de segunda instancia.

3/ No se tiene información sobre la segunda instancia.

4/ No se tiene información sobre la primera instancia.

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

Lo anterior ha ido de la mano de un mayor proceso de descentralización: al 2012 se contaba con 115 oficinas a nivel nacional, 78.3% de las cuales estuvieron ubicadas en provincias, considerando a los reguladores e INDECOPI.

De otro lado, la representatividad de los consumidores, reflejados en la existencia y desempeño de las Asociaciones, es baja: al 2012, las trece (13) asociaciones que reportaron información contaban un total de 673 afiliados³ y once (11) de ellas reportaban menos de

2 Considerando los casos concluidos sean fundados, por desistimiento y conciliación.

3 Sin embargo, cabe destacar que las asociaciones pueden representar incluso a quienes no son afiliados como en el caso de denuncias por intereses colectivos.

veinte (20) afiliados. ASPEC es la de mayor representatividad. Asimismo, del total de denuncias presentadas ante el INDECOPI en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, únicamente el 26.92% del total fueron resueltas como fundadas a favor de las asociaciones.

Cabe destacar que la consolidación de la política de protección del consumidor será progresiva y demandará el esfuerzo conjunto de los diversos agentes involucrados para lograr consensos que se plasmen en políticas de corto y largo plazo, dentro del contexto cambiante del entorno económico y complejidad de las transacciones. En este sentido, se propone tres líneas operativas de acción para mejorar los principales problemas identificados:



- Respecto de la información remitida por las autoridades, se evidenció una baja tasa de respuesta por parte de éstas, además de que la información en materia de protección del consumidor se encuentra fragmentada y dispersa. Por ello, se propone la creación del portal web del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, el desarrollo de una campaña integral conjunta de difusión sobre la protección de los derechos de los consumidores y; el desarrollo de programas de educación integral en materia de protección de los consumidores con la finalidad de proporcionar conocimientos generales (reconocimiento de autoridades de consumo, deberes, derechos, relación de normas, etc.).
- Respecto de las controversias o problemas de consumidores, se evidenció que la ocurrencia de conflictos en las relaciones de consumo han aumentado. Ante ello, se propone acciones orientadas a disminuir la asimetría de información, fortalecer tanto la fiscalización por parte de las entidades competentes como el acceso a soluciones directas con los proveedores y a métodos alternativos de solución de conflictos.
- Respecto de la articulación de acciones con los actores, se plantea la necesidad de trabajar activamente con los Gobiernos Regionales y Locales a través de una agenda conjunta con el Consejo Nacional de Protección de los Consumidores, en actividades que involucren mejores mecanismos de comunicación institucional, identificación de las funciones y atribuciones en cuanto a materia de protección del consumidor, concientización del rol y obligaciones en cuanto a dicha materia, creación de las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor y la priorización de actividades económicas para realizar acciones de supervisión y aplicación de sanciones (de ser el caso) a proveedores. Asimismo, con las Asociaciones de Consumidores se plantea la posibilidad de fortalecer sus capacidades.

Cabe señalar que para la elaboración del presente Informe se solicitó información a 320 instituciones, de las cuales únicamente el 24% remitieron la información solicitada tal como se muestra en el Anexo N° 6; mientras que, en el Anexo N° 7 se detallan las 241 instituciones que no contestaron al pedido efectuado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Cabe precisar que la información se recepcionó solo hasta el primer trimestre de 2013 para su posterior procesamiento y análisis.

Por último, con la finalidad de efectivizar el intercambio de información entre la Autoridad Nacional de Consumo y los miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor resulta necesario una directiva, correspondiente a la remisión de la información

solicitada para la elaboración de los Informes Anuales del Estado de la Protección de los Consumidores en el país, ello, sobre la base de las funciones encomendadas en el literal j del Art. Nº 136º.

II. PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ

2.1 Evolución del contexto económico reciente

Conforme la economía peruana ha crecido en los últimos años, los mercados también se han desarrollado y la naturaleza de las transacciones se ha vuelto más compleja. En este contexto, cambiante e intrincado, la política de protección del consumidor ha afrontado constantes retos y también se ha adaptado orientándose a ser integral.

En efecto, en el año 2012, la economía peruana creció 6.28% (completando un crecimiento por décimo catorceavo año consecutivo); el empleo urbano en empresas de 10 a más trabajadores en las principales ciudades lo hizo en 4% y; el ingreso disponible, en 6.7%. Así también los indicadores relacionados al consumo privado se mantuvieron positivos.

El largo periodo de crecimiento no solo comenzó a tener efectos importantes en el bienestar de la población (superando a los impactos de las que hasta entonces fueron las expansiones más largas)⁴ sino en la reducción de la brecha externa (medida a través del resultado de la balanza de pagos) y la mejor sostenibilidad de las finanzas públicas (reflejada en la reducción de la deuda y del déficit fiscal) como se puede apreciar a continuación.

Tabla Nº 2
Perú: Indicadores macroeconómicos

Periodo	Crecimiento anual (Var. %)		PBI Percápita real (Promedio anual en S/.)	Datos de Fin de Periodo			Resultado económico como % del PBI
	Producto bruto interno	Consumo privado		Inflación (%)	Balanza de pagos como % del PBI	Deuda Pública como % del PBI	
1990 - 1995	3.6%	3.9%	3,947	11.1%	1.7%	45.0%	-8.7%
1996 - 2000	2.5%	2.0%	4,625	3.8%	-0.4%	46.0%	-3.2%
2001 - 2005	4.2%	3.6%	4,934	1.2%	2.1%	39.3%	-3.2%
2006 - 2010	7.2%	6.4%	6,444	1.5%	7.3%	23.5%	-0.3%
2011- 2012	6.6%	6.0%	7,725	3.7%	7.4%	19.7%	2.2%

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

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

Los efectos en el bienestar, derivados del crecimiento económico, se aprecian claramente en la reducción de la tasa pobreza (la que en el año 2012 se ubicó en 25.8% versus el 58.5% del año 2004); y en el mayor acceso por parte de los hogares a los diversos servicios básicos y programas asistenciales en el caso de segmentos vulnerables, así como un mayor equipamiento en el hogar.

Tabla Nº 3: Perú: Acceso a servicios básicos

Porcentaje de hogares que tuvieron ...	2012 *
Acceso a agua por red pública	83.2
Servicio de alcantarillado por red pública (área urbana)	84.3
Servicio de alcantarillado por red pública (área rural)	41.2
Servicio de alumbrado público (área urbana)	98.7
Servicio de alumbrado público (área rural)	65.4
Beneficios de algún programa social (área urbana)	22.3
Beneficios de algún programa social (área rural)	50.4

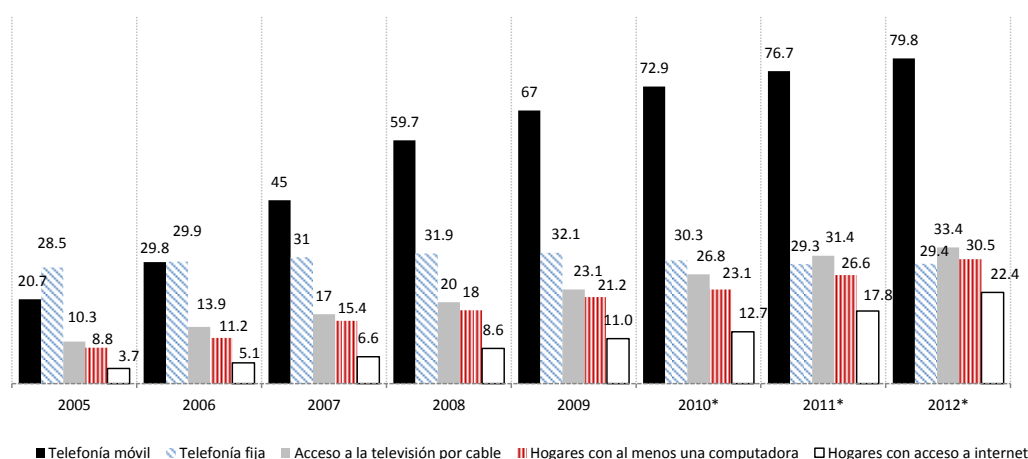
* IV Trimestre

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

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

En línea con lo anterior, los hogares han tenido un mayor acceso a las tecnologías de información y las telecomunicaciones, como es el caso de la telefonía, televisión, computadoras e internet, reduciéndose en parte la brecha digital e impulsando el planteamiento de estrategias por parte de las principales autoridades en materia de protección del consumidor con la finalidad de desarrollar eficaces canales y medios de comunicación.

Gráfico N° 3
Perú: % de Hogares con acceso a servicios y bienes TIC: Telefonía fija, telefonía móvil, TV cable, computadora e internet



*IV Trimestre

Fuente: Informe Técnico de Condiciones de Vida en el Perú (IV trimestre, 2012) - INEI

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

El consumidor actualmente dispone de mayores alternativas de consumo de las que tenía hace 20 años por diversos factores como la apertura comercial, acceso al crédito y el efecto del mayor ingreso disponible. Sin embargo, el incremento de las transacciones también aumentó la probabilidad de ocurrencia de conflictos en las relaciones de consumo y con ello, la necesidad de mecanismos de solución.

Lo anterior, además se ha dado en un contexto de cambio demográfico en línea con lo ocurrido en otros países. En efecto, el crecimiento poblacional ha disminuido notoriamente (de 2.1% en promedio anual de 1990 a 1.1% en el año 2012), lo cual se ha reflejado en un menor número de miembros del hogar en promedio, aunque todavía con un “bono demográfico⁵” importante, que probablemente continúe impulsando el crecimiento.

2.2 Evolución del marco legal y de la creación de las autoridades sectoriales en materia de protección del consumidor

El crecimiento económico reportado se ha dado acompañado de una serie de normas legales en materia de regulación y protección de los derechos del consumidor, con la finalidad de

5 Banco Central de Reserva del Perú (Revista Moneda N° 153, 2013). Entendido como el periodo durante el cual el ratio de dependencia (número de dependientes por persona en edad de trabajar) es relativamente bajo (< 2/3). Según CEPAL (2007), el Perú cuenta con un bono demográfico de 44 años (2005- 2049).

crear una nueva institucionalidad promotora del mercado, que garantice que los beneficios de la liberación y la competencia alcancen de manera efectiva a los consumidores⁶.

En este sentido, destaca a fines del año 1991 la publicación de la Norma de Protección del Consumidor mediante el Decreto Legislativo N° 716⁷ (actualmente derogado); el cual definía a los consumidores estableciendo los derechos fundamentales de todo consumidor: libertad de elección; recibir información suficiente y verdadera; productos y servicios ofrecidos idóneos; ser advertido del peligro o riesgos; recibir un comprobante de pago; y el pago anticipado del saldo del precio, con la consiguiente disminución de intereses⁸.

En dicho año, también se dictó el Decreto Legislativo N° 691 sobre Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor y el Decreto Legislativo N° 701, Contra las Prácticas Monopólicas, Controlistas y Restrictivas de La Libre Competencia.

En el año 1992, se da un cambio importante con la creación del INDECOPI como organismo independiente mediante el Decreto Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Posteriormente, en el año 1993, con la promulgación de la Constitución, se consagró y se otorgó rango constitucional a los derechos de los consumidores⁹. Así, en el Art. N° 65° de la Constitución Política del Perú se estableció que “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y seguridad de la población”.

Para el año 2000, el INDECOPI adquiere competencias que le permiten otorgar medidas correctivas a través de la Ley N° 27311, Ley del Fortalecimiento del Sistema de Protección del Consumidor, el cual cambió la naturaleza del sistema punitivo vigente anteriormente. Luego, con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se establecieron principios del procedimiento administrativo sancionador; y en el 2008, se promulgó el Decreto Legislativo N° 1045 aprobándose la Ley Complementaria del Sistema de Protección del consumidor (actualmente derogada).

A partir del año 2010, se da un cambio sin precedentes. Se aprueba el Código de Protección y de Defensa del Consumidor, de naturaleza global y con ello se da inicio a un sistema integrado de protección del consumidor con el INDECOPI como Autoridad Nacional. Al respecto, destaca lo relacionado con: i) una regulación más completa de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo; ii) la creación del arbitraje de consumo como forma de solución de controversias entre proveedores y consumidores; iii) la modificación del procedimiento sancionador en materia de protección del consumidor, mediante la creación de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS) y; iv) la introducción y exigencia a todos los establecimientos comerciales de contar con un Libro de Reclamaciones¹⁰.

6 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 3.

7 El Decreto Legislativo N° 716 fue modificado en nueve oportunidades entre 1995 y 2009 Mediante: (1) Ley N° 26506, (2) Decreto Legislativo N° 807, (3) Ley N° 27049, (4) Ley N° 27251, (5) Ley N° 27311, (6) Ley N° 27598, (7) Ley N° 27846, (8) Decreto Legislativo N° 1045 y (9) Decreto Supremo N° 006-2009-PCM. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 7-8-9-10-11.

8 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 3 - 4.

9 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 6.

10 INDECOPI. Protección del Consumidor. 20 años.

Como es mencionado en la diversa literatura, el respeto de los derechos de los consumidores no depende solamente de su reconocimiento expreso en la Constitución Política del Perú y las leyes, sino también de la existencia de organizaciones interesadas en que dichos derechos sean respetados¹¹. Así, desde la promulgación de dicho marco normativo, en el año 1991, su aplicación estuvo a cargo de los diversos Ministerios, de acuerdo al sector sobre el cual versara la materia controvertida de consumo, indicándose al respecto, que los proveedores serían sancionados en caso de infracciones a la normativa¹².

Actualmente, existen instituciones como Ministerios, Organismos Reguladores, Asociaciones de Consumidores, Gobiernos Regionales y Locales, etc., que de manera directa (forma parte de sus funciones) o indirecta, desempeñan una o más funciones con respecto a la promoción de los derechos de los consumidores, por ejemplo: realizar actividades de difusión de información, presentar denuncias ante empresas y organismos reguladores en representación de los consumidores, realizar campañas educativas sobre los derechos de los consumidores, organizar talleres, seminarios, entre otras¹³.

Sin embargo, con la finalidad de delimitar la presentación y descripción de las instituciones actualmente competentes en materia de protección de los consumidores, se considerarán principalmente a aquellas que tengan como función específica la atención de reclamos o denuncias de los consumidores, y que además lleven a cabo dicha función. Con ello, se acota la presentación de las entidades a seis (6), que se han ido consolidando a lo largo de los años.

- El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL. Creado el 11 de julio del año 1991 mediante Decreto Ley N° 702, con la finalidad de regular, normar, supervisar y fiscalizar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.
- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. Creado por Decreto Ley N° 25868 en noviembre del año 1992, con la finalidad de actuar como institución de promoción del mercado, protectora de los derechos de los consumidores y para resguardar la propiedad intelectual.
- La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Creada el 19 de diciembre del año 1992, mediante Decreto Ley N° 25965, con la finalidad de normar, regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento.
- El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN. Creado el 31 de diciembre del año 1996, mediante Decreto Ley N° 26734, con la finalidad de regular, normar, supervisar y fiscalizar a las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero.
- La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Pensiones – SBS. Creada en mayo del año 1931, mediante Decreto Ley N° 7159. La misma que en julio del año 2000, incorpora bajo su control y supervisión a las AFP, con la finalidad de defender los intereses del público, velando porque se cumplan las normas legales en las empresas del sistema privado de pensiones, así como del sistema financiero y de seguros.
- El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN. Creado en enero del año 1998¹⁴, con la finalidad de regular, normar, supervisar y fiscalizar el comportamiento de las entidades prestadoras de infraestructura de transporte de uso público.

11 INDECOPI. Taller de Trabajo “La Importancia de las Entidades de Protección del Consumidor para el Desarrollo de la Competitividad”. Pág. 5.

12 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 5.

13 INDECOPI. Taller de Trabajo “La Importancia de las Entidades de Protección del Consumidor para el Desarrollo de la Competitividad”. Pág. 16-17.

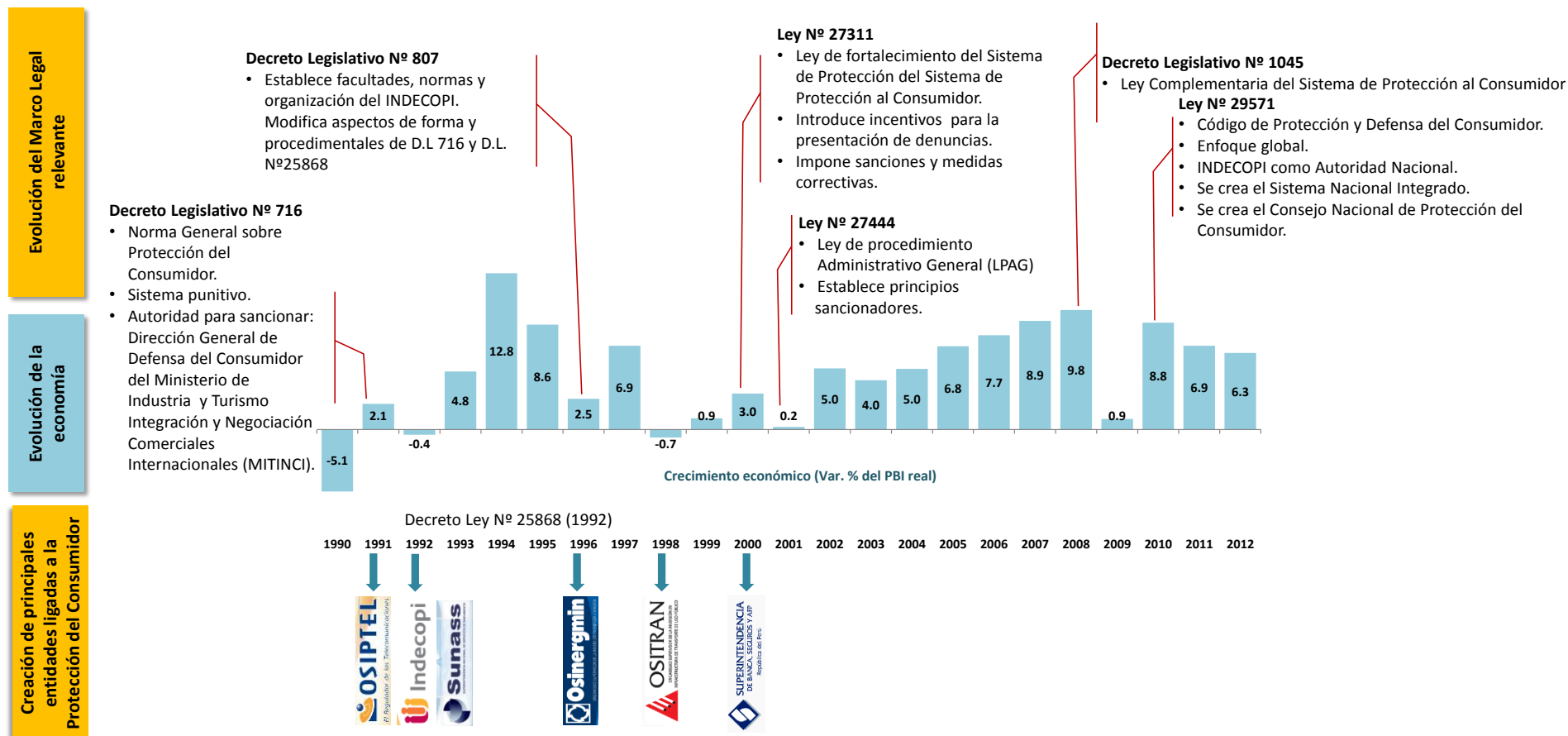
14 Mediante Decreto Ley N° 26917.

Desde su creación o desde la potestad otorgada, estas autoridades sectoriales han venido fortaleciendo su rol en materia de protección del consumidor mediante el reconocimiento y la atención de los principales problemas de estos, así como estableciendo mecanismos para reducir los conflictos.

Las principales labores que vienen llevando a cabo estas autoridades sectoriales pueden englobarse en siete grandes acciones:

- Elaboración de normativa en materia de protección de los consumidores.
- Atención de reclamos o denuncias.
- Desarrollo de canales de información y/o orientación.
- Implementación de herramientas de atención a los consumidores.
- Ejecución de cursos de capacitación.
- Desarrollo de investigaciones en materia de protección de los consumidores.
- Establecimiento de Consejo de Usuarios (sólo en el caso de los organismos reguladores de servicios públicos).

Gráfico N° 4
Evolución del marco legal relevante en materia de protección del consumidor



Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI, con base a Protección del Consumidor (INDECOPI)-20 años y; el informe El Estado de la Protección de los Consumidores Peruanos (2011).

(a) Desarrollo de canales de información / orientación






Reconociendo la existencia de la asimetría informativa, las autoridades sectoriales, han promovido el mayor acceso a la información relevante que permita una mejor toma de decisiones a los consumidores, a través de la implementación de diversas herramientas (“call center” y páginas web), actividades de capacitación y el mismo proceso de descentralización de sus oficinas.

- **Herramientas de información y orientación.**

- ✓ **Call Center.** Se cuenta con líneas fijas y números especiales (con prefijos 0800 o 0801¹⁵) para atender vía telefónica las consultas de los consumidores, permitiendo además la comunicación en lenguas nativas del Perú, como por ejemplo en quechua y aymara.

En la medida que la información a proporcionar supone el conocimiento de la normativa del sector y los procedimientos establecidos tanto en las empresas como las autoridades sectoriales, los equipos de trabajo que conforman los “call center” de las autoridades sectoriales son calificados.

Tabla Nº 4: Herramientas de información y orientación: Call Center y Páginas Web

Autoridad Sectorial	Herramientas de información y orientación			
	Números de Atención			Páginas Web
	Número Fijo	800	801	
 Indecopi	224-7777	0-800-4-4040		www.indecopi.gob.pe
 OSIPTEL <small>El Regulador de las Telecomunicaciones</small>	225-1313		0801-12121 (FonoAyuda)	www.osiptel.gob.pe
 Osinergmin <small>Reguladora de Energía y Petróleo</small>	219-3400	0-800-41-800		www.osinergmin.gob.pe
 Sunass <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE AGUAS</small>	614-3180	0-800-00-121		www.sunass.gob.pe
		(FonoSunass)		
 OSITRAN <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTES DE USO PÚBLICO</small>	440-5115 (248)	0-800-11-004		www.ositran.gob.pe
 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP <small>República del Perú</small>	200-1930	0-800-10-840		www.sbs.gob.pe

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

- ✓ **Páginas Web.** Esta herramienta ha resultado ser la más completa¹⁶, en la medida que permite atender de diversas maneras, las comunicaciones hacia los consumidores,

¹⁵ Los prefijos 0800 no suponen un costo para los consumidores puesto que son líneas gratuitas; mientras que, los prefijos 0801 son de modalidad de pagos compartidos (los usuarios de provincias asumen el costo equivalente a una llamada local y la institución correspondiente cubre el costo del tramo de la larga distancia respectiva). Asimismo, cabe destacar que, en el año 2012, el OSIPTEL estableció la obligación para las empresas operadoras de los servicios fijos y móviles en todas sus modalidades, para que a partir de junio de 2013, los usuarios puedan realizar las llamadas a los números 0800 y 0801 (salvo que el usuario requiera lo contrario), en la medida que actualmente sólo las líneas fijas postpago tienen esta posibilidad, medida que impactaría en un mayor uso de los call center.

mediante la lectura de los contenidos publicados, la visualización de imágenes y videos, la formulación de consultas en formatos disponibles, así como a través de foros o chats en línea, entre otros.

Cabe destacar que esta herramienta podría ser inclusiva, en tanto se puede transformar los textos en audio (mediante software especial), permitiendo la comunicación hacia las personas con discapacidad visual; asimismo, permite el uso del lenguaje de señas en videos, para personas con discapacidad auditiva y la publicación de información en diversas lenguas. Sin embargo, a la fecha las entidades no han desarrollado dichas aplicaciones.

En esta misma línea, destacan las herramientas disponibles orientadas a disminuir las asimetrías de información a través de herramientas de registros de precios y/o tarifas en el mercado acorde a las características del producto o servicio como se muestra a continuación:

Tabla Nº 5
Plataformas de información sectorial relacionada a sus productos y servicios

Plataforma	Descripción y Web de acceso
Tarifas y precios	
Observatorio Nacional de Textos Escolares (OBNATE)	Brinda información de precios de cada uno de los textos escolares que las Editoriales comercializan. http://www.obnate.minedu.gob.pe/
Sistema “Facilito” para precios de combustibles	Brinda información de precios de venta según establecimientos formales a nivel distrital por tipo de combustible. http://www.facilito.gob.pe/facilito/pages/facilito/menuPrecios.jsp
Observatorio de Productos Farmacéuticos	Brinda información sobre los precios de venta de los medicamentos con Registro Sanitario vigente y que son comercializados en las Farmacias y Boticas privadas y públicas a nivel nacional. http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/
Consulta de tarifas eléctricas y tarifas de gas natural	Mecanismo de consulta de pliegos tarifarios aplicables a los usuarios finales de electricidad y del servicio de distribución de gas natural. Disponible por la GART (Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria). http://www2.osinerg.gob.pe/Tarifas/Electricidad/TarifasMapa.html http://www2.osinerg.gob.pe/Pagina%20Osinergmin/Gas%20Natural/Contenido/cont_002.html
Sistema de Información y Registro de Tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SIRT)	Brinda información de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, tales como telefonía fija, móvil, cable e internet, brindados por las empresas operadoras. http://www.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Busqueda/BuscadorTarifasPublico.aspx .
Registro de tasas, comisiones y otros costos (RETASAS)	Es una herramienta que presenta el registro de información de los costos de créditos y depósitos de los productos que brindan las empresas del sistema financiero, disponible al público a través del portal web de la SBS. http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx
Otros	

16 No obstante, el porcentaje de hogares que cuenta con servicios de Internet en sus hogares es solo del 22.4% a nivel nacional según la Encuesta Nacional de Hogares 2012.

Servicios en línea	Brinda información y orientación a los usuarios sobre consulta de expedientes del TRASU, el cual permite visualizar los plazos con lo que se cuenta para la resolución y notificación, así como el sentido de la resolución de segunda instancia. Sistema de búsqueda de devoluciones pendientes por parte de alguna empresa operadora. Consultas de contratos de abonados. Guía interactiva de orientación sobre el Procedimiento de Reclamo. http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormGeneral/servicios_en_linea/wfrm_serviciosonline.aspx
Cobertura de servicio móvil	Aplicativo informativo que permite conocer la cobertura de servicio móvil en cada una de las localidades que las empresas operadoras declaran al OSIPTEL http://www.osiptel.gob.pe/coberturamovil/
Directorio Nacional de los Prestadores de Servicios Turísticos	Es el directorio de Establecimientos de Hospedaje, Agencias de Viajes y de Restaurantes y Afines del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) http://www.mincetur.gob.pe/set-regiones/Reportes/WebReportes/Index.aspx

- **Ejecución de cursos de capacitación**

Las autoridades sectoriales han desarrollado actividades de capacitación a través de cursos, con miras a formar consumidores instruidos que puedan replicar la información que se les proporciona (efecto multiplicador) y que a la vez se encuentren en capacidad de emitir opinión de las disposiciones y propuestas normativas sectoriales, hacer valer sus derechos, así como cumplir con sus obligaciones como consumidores.

Como lo menciona la Organización Internacional de las Uniones de Consumidores (IOCU), “esta tarea está llamada a contribuir a la transformación de los consumidores de pasivos objetos de las relaciones de consumo, en protagonistas activos y críticos de ellas, con vistas tanto a mejorar su condición de vida cotidiana, como a lograr un desarrollo económico estable y equitativo (...)”¹⁷.

- **Proceso de descentralización e implementación de oficinas a nivel nacional**

A partir del año 2000, a nivel de las autoridades sectoriales se ha venido llevando a cabo un plan de implementación de oficinas descentralizando su sede central, con la finalidad de acortar los costos de acceso a la información de los consumidores (muchos de los cuales aún prefieren una atención personal) y fortalecer su presencia a nivel nacional. Con el paso del tiempo, estas oficinas han ejercido nuevas funciones, además de la atención de consultas, como es la solución de denuncias (en el caso del INDECOPI) y desarrollo de más acciones de supervisión (en el caso de los organismos reguladores).

En el caso del INDECOPI, la institución dio inicio a su proceso de descentralización en el marco de una política de inclusión social a partir del año 1993 con la apertura de la primera Oficina Regional en Arequipa, luego se fue ampliando la red de Oficinas Regionales a catorce y finalmente en el 2012 se aprobó la implementación de once nuevas Oficinas Regionales, incluyendo una oficina ubicada en el Cusco con ámbito de acción en el VRAEM (Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro), enfocada en la población vulnerable, haciéndolas partícipes de las

¹⁷ Organización Internacional de las Uniones de Consumidores IOCU. Los Consumidores en la Década de los 90. Elementos para el Desarrollo de la educación a los consumidores en América Latina y el Caribe. Pág. 61. La IOCU cambió de nombre en 1995 a Consumers International.

actividades de capacitación y orientación en temas de derechos del consumidor (principalmente a pobladores de las comunidades nativas y agricultores) así como a pobladores urbanos.

Cabe destacar que las autoridades sectoriales que cuentan con oficinas en todos los departamentos del país son OSINERGMIN, INDECOPI y OSIPTEL. El OSINERGMIN cuenta con el mayor número de oficinas a nivel nacional (37), le siguen INDECOPI y OSIPTEL con 31 y 29 oficinas respectivamente. La SUNASS, la SBS y el OSITRAN cuentan con menor número de oficinas (13, 4 y 1, respectivamente).

Tabla N° 6: Número de oficinas¹⁸

Autoridad	Lima	Resto de departamentos	Total
OSINERGMIN	9	28	37
INDECOPI	6	25	31
OSIPTEL	5	24	29
SUNASS	2	11	13
SBS	2	2	4
OSITRAN	1	--	1
Total	25	90	115

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

En el caso del INDECOPI y el OSIPTEL destaca la existencia de una oficina en la localidad de Pichari en el VRAEM, con influencia zonal en los que se promueve los temas de propiedad intelectual y derechos del consumidor, con el fin de contribuir al desarrollo de sus actividades económicas.

(b) Participación ciudadana en las instituciones de servicios públicos

A mediados del año 2004, mediante la Ley N° 28337¹⁹, Ley que modifica diversas Disposiciones de la Ley N° 27332, Ley Marco de Los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se estableció la incorporación de Consejos de Usuarios al interior de cada organismo regulador, con la finalidad de emitir opiniones respecto a las funciones del regulador y participar en las audiencias públicas que organiza. Al respecto, los Consejos de Usuarios tienen la facultad de realizar eventos académicos, recibir y presentar consultas de usuarios de los servicios regulados, así como proponer líneas de acción para mejorar los servicios bajo su competencia²⁰.

Los Consejos de Usuarios pueden contar con un mínimo de tres (3) y un máximo de diez (10) representantes elegidos por un periodo de dos (2) años. Representan a: (i) asociaciones de consumidores y/o usuarios; (ii) universidades públicas o privadas con facultades relacionadas a las materias del sector regulado; (iii) colegios profesionales de alcance nacional o departamental; (iv) organizaciones sin fines de lucro vinculadas a los mercados regulados y; (v) organizaciones empresariales que no se encuentren vinculadas o agrupen a las entidades prestadoras del servicio regulado²¹. Al respecto:

18 Para mayor información respecto al directorio de oficinas de las autoridades competentes en materia de protección del consumidor, ver Anexo N° 1.

19 Cuyo Reglamento correspondiente se estableció mediante el Decreto Supremo N° 042-2005-PCM.

20 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 86.

21 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 86.

- ✓ La SUNASS cuenta con el mayor número de Consejos de Usuarios, con un total de diecisiete (17) ubicados en Lima, Tumbes, Lambayeque, La Libertad, Arequipa, Cusco, Ica, Ayacucho, Puno, Tacna, Loreto, San Martín, Ucayali, Ancash, Huánuco, Junín y Pasco.
- ✓ El OSITRAN cuenta con siete (7) Consejos de Usuarios. Tres (3) nacionales por servicios regulados (de aeropuertos, de puertos y de red vial), así como cuatro (4) Regionales (en Arequipa, Cusco, Piura y Loreto-San Martín).
- ✓ El OSIPTEL, al igual que el OSINERGMIN, cuenta con un solo Consejo de Usuarios con sede en Lima²².

2.3 Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

A partir de octubre del año 2010 se da un punto de inflexión en cuanto al diseño de la política en materia de Protección del Consumidor puesto que con la entrada en vigencia del Código, se establece:

- Al INDECOPI como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor correspondiéndole, entre otras funciones, ejecutar la política nacional de protección del consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
- La creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.
- La creación del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

Por lo anterior, no solo se hace explícito el rol rector en temas de consumo del INDECOPI sino que a través del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor se establece el mandato de armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes²³.

Lo anterior no solo implicó 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.

En esta línea, cabe recordar que a fines del año 2010 se conformó un grupo multisectorial²⁴ para la elaboración de los anteproyectos requeridos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁵, el cual fue integrado por representantes del INDECOPI, de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), siendo posible, además, la incorporación de otros sectores vinculados a los temas a ser discutidos. Como resultado de este trabajo se emitieron siete (7) Decretos Supremos²⁶ y dos (2) Directivas²⁷. Destacan los reglamentos referidos al Sistema de Arbitraje de

22 Solo tomando en cuenta información hasta el 2012.

23 Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. Nº 132º.

24 Mediante Resolución Ministerial Nº 328-2010-PCM, de fecha 11.10.10.

25 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 14.

26 (1) D.S. Nº 046-2011-PCM (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo); (2) D.S. Nº 032-2011-PCM (Reglamento sobre condiciones del destino del monto para el funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores); (3) D.S. Nº 031-2011-PCM (Reglamento que establece los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios al Consejo Nacional de Protección del Consumidor); (4) D.S. Nº 030-2011-PCM (Reglamento de

Consumo y del Libro de Reclamaciones y; la incorporación del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección del consumidor.

a) La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El INDECOPI fue designado como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor con la finalidad de velar por el cumplimiento de lo establecido en el marco normativo, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema²⁸. Si bien el Código estableció diversas funciones para la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor; destacan las relacionadas al rol preventivo y de protección del consumidor.

Tabla Nº 7: 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 Nacional Integrado de Protección del Consumidor.
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 Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. Nº 136º.

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

Procesos Judiciales para la Defensa de los Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores); (5) D.S. Nº 029-2011-PCM (Reglamento del Registro de Infracciones y Sanciones); (6) D.S. Nº 011-2011-PCM (Reglamento del Libro de Reclamaciones) y (7) D.S. Nº 110-2010-PCM (Incorporación del Procedimiento Sumarísimo en el TUPA del INDECOPI). INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 15.

27 (1) Directiva Nº 004-2010/DIR-COD-INDECOPI (Reglas complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo) y (2) Directiva Nº 005-2010/DIR-COD-INDECOPI (Reglas sobre la competencia desconcentrada en las comisiones adscritas a la Oficinas Regionales y demás sedes del INDECOPI). INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 15.

28 Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. Nº 135º.

Lo anterior implicó la reconfiguración de la organización en materia de consumo. En este sentido, el 15 de marzo del año 2012, conmemorando el Día Mundial del Consumidor, se implementó la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), que depende orgánicamente de la Presidencia del Consejo Directivo y administrativamente de la Gerencia General. Además, la DPC actúa como Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Protección del Consumidor que se encuentra presidido por el INDECOPI.

En su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, para finales del año 2012 el INDECOPI tuvo veinticinco (25) Oficinas Regionales en los veinticuatro (24) departamentos del país e incrementó su personal de las áreas de protección del consumidor en 24.3%. Esto con el objetivo de fortalecer aún más el sistema de protección del consumidor.

b) El Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo Nacional de Protección del Consumidor (en adelante el Consejo), creado a través del Código, constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Se encuentra presidido por el INDECOPI y cuenta con la siguiente conformación:

Tabla N° 8: El Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Preside el Consejo: INDECOPI	Entidades. (N° de representantes)
	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de la Producción. (01) • Ministerio de Salud. (01) • Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (01) • Ministerio de Educación. (01) • Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (01) • Ministerio de Economía y Finanzas. (01) • Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (01) • Gobiernos Regionales. (01) • Gobiernos Locales. (01) • Organismos Reguladores de los Servicios Públicos. (01) • Asociaciones de Consumidores. (03) • Gremios Empresariales. (01) • Defensoría del Pueblo. (01)

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 133º.

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

Mientras que en el año 2011 el Consejo sesionó en dos (2) oportunidades, en el año 2012 dicho número se vio incrementado a quince (15) sesiones, destacando la sesión descentralizada llevada a cabo en la ciudad de Ica durante el mes de octubre.

El Consejo cuenta con las siguientes funciones asignadas por el Código:

Tabla Nº 9: 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.
2	Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.
3	Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración.
4	Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.
5	Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
6	Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
7	Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función.
8	Canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores y lograr una visión conjunta sobre las acciones necesarias para ello.
9	Promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, quienes pueden gestionar ante los demás órganos del Estado y entes de cooperación el financiamiento para sus actividades y funcionamiento.

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. Nº 133º.

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

En el año 2012, el Consejo aprobó el Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011²⁹; así como las reglas para el funcionamiento del Consejo Nacional de Protección del Consumidor³⁰.

29 En su sesión de fecha 23.02.2012.

30 En su sesión de fecha 16.02.2012.

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

El reto de avanzar hacia la instauración 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: Estado, proveedores y consumidores³¹. En este sentido, cobra alta relevancia la coordinación efectiva de manera transversal del diseño y ejecución de las políticas públicas en favor de los consumidores, más aun considerando el entorno de cambio constante de las relaciones de consumo.

- Efectivamente, como lo señala la IOCU³², las relaciones entre los productores y los consumidores han variado. Actualmente hay menos responsabilidad personal directa por la mercadería ofrecida en venta, en la medida que desde el productor inicial hasta el consumidor final, dicha mercadería pasa por diversos responsables. Adicionalmente, la mercadería puede viajar largas distancias: por tanto, su precio puede estar influenciado por muchos más factores que antaño.
- En el Perú, el consumo y por ende las transacciones se han incrementado notablemente. De forma referencial, mientras el consumo privado real creció a tasas de 4.7% en promedio anual entre el año 2000 y 2012, el crédito del sistema bancario al sector privado lo hizo en 8.8%. Las mayores facilidades al acceso a créditos impulsó la adquisición de bienes duraderos (por ejemplo las importaciones de bienes de consumo duraderos, entre los que destacan automóviles y electrodomésticos), se incrementó en 14% al año en el periodo analizado; mientras que, la mayor adquisición de bienes inmuebles (por ejemplo: casas, departamentos y terrenos, etc.)³³ también fue evidente.
- Con el crecimiento económico y el consecuente incremento de las relaciones de consumo (número de transacciones) también aumentó la probabilidad de ocurrencia de controversias de consumo traduciéndose finalmente en un crecimiento de reclamos y denuncias a proveedores. Lo anterior también fue reflejo de una mayor labor desplegada por las autoridades sectoriales que permitieron un mayor reconocimiento de los derechos de los consumidores³⁴.

Cabe precisar que se establece una relación de consumo cuando un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio a cambio de una contraprestación económica³⁵. En este sentido, el presente informe parte de dicha premisa excluyéndose por lo tanto el papel que realizan diversas instituciones que ofrecen productos o servicios fuera de una relación comercial, como por ejemplo,

31 Cabe precisar que no se consideran consumidores a aquellos que utilizan o disfrutan de los productos o servicios: o en beneficio de una actividad empresarial, profesional o destinada para los fines de su actividad como proveedor.

32 IOCU. Los Consumidores en la Década de los 90. Pobreza, economía y organizaciones de consumidores. Presentación del Director General de la IOUC. Pág. 18.

33 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 19.

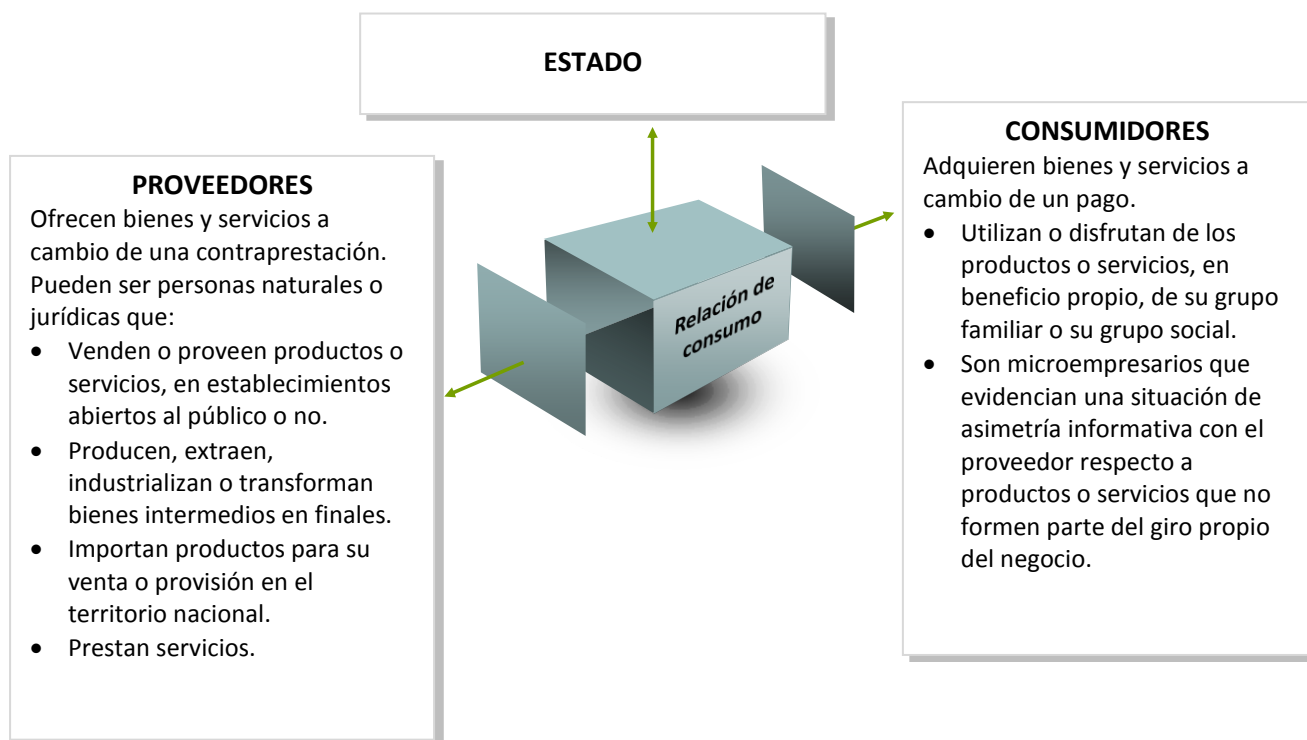
34 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 19.

35 Se precisa que aquella es la definición de relación de consumo; sin embargo, tal como se señala en el párrafo siguiente, la protección al consumidor es brindada tanto a aquellos que se encuentra directamente o indirectamente expuestos o comprendidos en una relación de consumo así como en una etapa preliminar a ésta.

la educación estatal y los programas a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)³⁶ o del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)³⁷, entre otros.

La protección de los consumidores es impulsada principalmente por el Estado a través de sus diversas entidades y de forma menos explícita por parte de las empresas. Al respecto, lo anterior refleja la necesidad de que las empresas consideren cada vez más los mecanismos de protección del consumidor dentro de su accionar, por ejemplo considerando al Código como una herramienta estratégica en su gestión más que una obligación y; entregar una mejor y mayor información a los consumidores a fin de reducir la asimetría de la información sobre todo en aquellos sectores donde compete el sector formal e informal³⁸.

Gráfico Nº 5: Agentes del mercado



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

Por lo anterior, en la presente sección se abordarán las acciones desplegadas por las diversas entidades que forman parte del Estado en materia de protección del consumidor.

36 Como por ejemplo: (a) Yachay: dirigido a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de calle; (b) Vida Digna: apoyo alimentario, vivienda y otros para las personas adultas mayores de 60 años que habitan en las calles; (c) Programa Integral Nacional de Bienestar Familiar (INABIF) para la atención de persona en situación de riesgo y abandono o con problemas psicosociales o corporales; (d) Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual y (e) CONADIS dirigido a personas con discapacidad visual, auditiva, motora, entre otras.

37 Por ejemplo programas como: (a) Cuna Más; (b) Pensión 65; (c) Juntos; Foncodes y; Qaliwarma.

38 La Informalidad y las Políticas de competencia (2005). Documento presentado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).

3.1 Estado

El Estado peruano protege a aquel consumidor que se encuentre directamente o indirectamente expuesto o comprendido en una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta; siempre que la relación de consumo se celebre en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste; asimismo como en el caso de operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Tal como se mencionó anteriormente, desde el año 2010 se inició la implementación del sistema integrado en materia de protección del consumidor, teniendo al INDECOPI como la Autoridad Nacional; el referido proceso será gradual considerando la complejidad de la estructura estatal y las particularidades del estado de los consumidores y proveedores.

En el año 2012, con base a la información remitida en materia de protección por el i) Poder Legislativo, ii) Poder Ejecutivo, iii) Poder Judicial, iv) Organismos Autónomos, v) Gobiernos Regionales y vi) Gobiernos Locales; se puede apreciar que dicho fortalecimiento gradual afronta retos como la descoordinación entre las diversas entidades estatales, el desconocimiento en cuanto a las atribuciones y roles en materia de protección tanto a nivel de Gobiernos Regionales como Locales y; la inexistencia de un sistema integrado de información en materia de protección del consumidor.

De forma referencial, en el año 2012 se reportó un total de cincuenta y tres (53) propuestas de Ley en materia de protección del consumidor, 6 382 labores en materia de capacitación y campañas informativas ligadas a protección del consumidor y 27 659 acciones de supervisión, con base a la información entregada por parte de los Gobiernos Regionales y Locales.

A continuación se detallará las labores en materia de protección del consumidor de las entidades que forman parte del Estado.

3.1.1 El Poder Legislativo

Está representado por el Congreso de la República y tiene como función, entre otras, la de aprobar las reformas que requiera la Constitución; las Leyes y resoluciones legislativas³⁹. Asimismo, se organiza en cinco (5) órganos: i) El Pleno; ii) El Consejo Directivo; iii) La Presidencia; iv) La Mesa Directiva; y v) Las Comisiones, que pueden ser ordinarias, de investigación y especiales.

En el Pleno del Congreso se debaten y aprueban las normas constitucionales, legales y reglamentarias⁴⁰. Asimismo, el procedimiento legislativo para dicho fin consta de las siguientes etapas⁴¹: i) Iniciativa legislativa; ii) Estudio en comisiones; 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.

39 Reglamento del Congreso de la República. Art. Nº 4º.

40 Reglamento del Congreso de la República. Art. Nº 29º.

41 Reglamento del Congreso de la República. Art. Nº 73º.

Como se mencionó anteriormente, en el año 2010 el Congreso promulgó el Código a través del cual se establecieron doce (12) políticas públicas, que se enmarcan dentro del objetivo central de lograr la satisfacción de las necesidades básicas de todos los miembros de la sociedad, la reducción de la desigualdad⁴² y garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan y para el normalmente previsible⁴³.

Tabla Nº 10: Políticas Públicas en Materia de Protección de los Consumidores

Nº	Políticas Públicas
1	El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes.
2	El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.
3	El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes.
4	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.
5	El Estado formula programas de educación escolar y capacitación para los consumidores a fin de que conozcan sus derechos y puedan discernir sobre los efectos de sus decisiones de consumo, debiendo formar ello parte del currículo escolar. Para tal efecto, brinda asesoría al consumidor y capacita a los docentes, implementando los sistemas que sean necesarios. Asimismo, puede realizar convenios con instituciones públicas o privadas con el fin de coordinar actividades a favor del desarrollo de los derechos de los consumidores.
6	El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.
7	El Estado promueve la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos en tal sentido, estimula la labor que desarrollan las asociaciones de consumidores, a fin de que contribuyan al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo.
8	El Estado procura y promueve una cultura de protección del consumidor y comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores, sus

42 Naciones Unidas. Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Punto 5.

43 Naciones Unidas. Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Punto 11.

Nº	Políticas Públicas
	representantes, y la función protectora de los poderes públicos, para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en el presente Código, privilegiando el acceso a la educación, la divulgación de los derechos del consumidor y las medidas en defensa del consumidor.
9	El Estado promueve el consumo libre y sostenible de productos y servicios mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental.
10	El Estado promueve la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que éstos sean idóneos y competitivos. Con esta finalidad, impulsa y apoya el desarrollo de la normalización, a efectos de obtener los mejores estándares en beneficio y bienestar del consumidor.
11	El Estado orienta sus acciones para que la protección del consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos. Así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección del consumidor.
12	En materia de productos de salud, el Estado promueve el acceso universal a los productos de salud como política pública de atención integral de la salud pública con especial incidencia en las poblaciones menos favorecidas económicamente. Dicta y adopta medidas que garanticen el acceso a los medicamentos y dispositivos médicos esenciales.

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. Nº VI.

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

De otro lado, dentro de las Comisiones del Congreso de la República⁴⁴, bajo la modalidad de comisión ordinaria, existe la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos⁴⁵, la cual fue creada en el año 2001.

3.1.1.1 Labor de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO) durante el año 2012

La CODECO tiene como función principal la fiscalización y seguimiento de los órganos estatales de la administración pública dedicados a la protección y defensa de los consumidores, así como la presentación de proyectos de ley y absolución de consultas sobre esta materia⁴⁶.

Normativa

Durante el año 2012, la CODECO presentó treinta y siete (37) propuestas normativas, de las cuales quince (15) correspondieron a modificaciones a leyes vigentes y veintidós (22) fueron nuevas propuestas.

La modificación de leyes vigentes se dio principalmente en temas referidos a servicios financieros, seguros y sistema privado de pensiones, salud, asociaciones de consumidores, competencia, concursal, educación, publicidad y servicios estatales. Teniendo a la fecha del cierre del informe el siguiente estado:

⁴⁴ Son grupos de trabajo especializados que tienen la finalidad de hacer el seguimiento y fiscalización del funcionamiento de los órganos estatales, llevando a cabo además, estudios y dictámenes de proyectos de ley de acuerdo con su especialidad (Reglamento del Congreso de la República. Art. Nº 34º).

⁴⁵ Reglamento del Congreso de la República. Art. Nº 35º.

⁴⁶ INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 6-7.

Tabla N° 11: Propuestas de modificación de Leyes presentadas por la CODECO

N°	Leyes	Estado
1	Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (5 propuestas): a.- Proyecto de Ley N° 00809/2011-CR b.- Proyecto de Ley N° 00988/2011-CR c.- Proyecto de Ley N° 01059/2011-CR d.- Proyecto de Ley N° 01524/2012-CR e.- Proyecto de Ley N° 01710/2012-CR	a.- Proyecto de Ley N° 00809/2011-CR, Promulgada y Publicada en el Diario Oficial El Peruano (Ley N° 29888), Se modifica los Artículos. N° 82, 83, 84 y 94. b.-En Comisión c.- En Comisión d.-Autógrafa e.-En Comisión
2	Ley N° 28705, Ley General para la Prevención y Control de Riesgos del Consumo de Tabaco (3 propuestas): a.- Proyecto de Ley N° 01004/2011-CR b.- Proyecto de Ley N° 01613/2012-CR c.- Proyecto de Ley N° 01708/2012-CR	a.-Dictamen b.-Dictamen c.-Dictamen
3	Ley N° 26702 (Ley de Banca y Seguros), Proyecto de Ley N° 00924/2011-CR	En Comisión
4	Ley N° 27809 (Ley General del Sistema Concursal), Proyecto de Ley N° 01007/2011-CR	Dictamen negativo
5	Ley N° 28405 (Ley de Rotulado de Productos Industriales Manufacturados), Proyecto de Ley N° 017782012-CR	En Comisión
6	Ley N° 28587 (Ley Complementaria de Protección del consumidor en Materia de Servicios Financieros), Proyecto de Ley N° 00810/2011-CR	Promulgada y Publicada en el Diario Oficial El Peruano (Ley N° 29888). Se modifica los Artículos. N° 82 83, 84 y 94. Se incorpora los Artículos. N° 6-A y 12.
7	Ley N° 28681 (Ley que Regula la Comercialización y Publicidad de Bebidas Alcohólicas), Proyecto de Ley N° 01083/2011-CR	Dictamen
8	Ley N° 29719 (Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas), Proyecto de Ley N° 01376/2012-CR	En Comisión
9	Modificación del Código Penal, referente a la Ley que penaliza prácticas colusorias, Proyecto de Ley N° 01061/2011-CR	En Comisión

Fuente: Congreso de la República. Datos al 31.05.2013

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

Respecto a las veintidós (22) nuevas propuestas normativas, estas se concentraron principalmente en los servicios públicos (5) y salud (5). Asimismo, se tuvo propuestas ligadas a los servicios financieros, seguros y sistema privado de pensiones (3); reclamos/denuncias (3); educación (2); competencia (1); información (1); medio ambiente (1) y propiedad intelectual (1).

Tabla N° 12: Leyes presentadas por la CODECO⁴⁷

N°	Propuestas de Leyes	Estado
1	Ley que prohíbe el cobro de comisiones al consumidor o usuario (P.L. N° 00683/2011-CR)	Dictamen
2	Ley general de prevención y control de riesgos del consumidor (P.L. N° 00774/2011-CR)	Publicada en El Peruano. Ley N° 30021
3	Ley que prohíbe la venta de comida chatarra en los colegios públicos y privados (P.L. N° 00775/2011-CR)	Publicada en El Peruano. Ley N° 30021
4	Ley de fortalecimiento de los organismos reguladores de servicios públicos (P.L. N° 00878/2011-CR)	En Comisión
5	Ley que establece la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones por parte de las Entidades del Estado (P.L. N° 00890/2011-CR)	En Comisión
6	Cabina Pública de Internet / Protección de niños, niñas y adolescentes (P.L. N° 00919/2011-CR)	En Comisión
7	Ley que crea las Oficinas Municipales de Información, Protección y Defensa del Consumidor (P.L. N° 00938/2011-CR)	Dictamen
8	Ley que crea el Registro Nacional de Signos Distintivos notoriamente conocidos (P.L. N° 00971/2011-CR)	En Comisión
9	Mercado / protección consumidores / promoción de libre competencia y eficiencia (P.L. N° 00972/2011-CR)	Dictamen
10	Ley de reestructuración económica y de apoyo a la actividad deportiva futbolística en el Perú (P.L. N° 001015/2011-CR)	Publicada en El Peruano. Ley N° 29862
11	Ley de promoción de la salud para la protección de los consumidores (P.L. N° 01038/2011-CR)	Publicada en El Peruano. Ley N° 30021
12	Ley que proponer el fortalecimiento en la regulación de los servicios públicos (P.L. N° 01056/2011-CR)	En Comisión
13	Ley que garantiza la calidad de los productos certificados por DIGEMID, SENASA y DIGESA (P.L. N° 01186/2011-CR)	En Comisión
14	Ley de reforma del Sistema Privado de Pensiones (P.L. N° 01213/2011-CR)	Publicada en El Peruano. Ley N° 29903
15	Ley que regula el seguro de desgravamen (P.L. N° 01303/2011-CR)	En Comisión
16	Prohíbe la venta de bebidas alcohólicas en establecimientos cercanos a universidades, institutos y colegios (P.L. N° 01313/2011-CR)	Dictamen
17	Telefonía celular / protección de usuarios frente a emisiones radioeléctricas de antenas (P.L. N° 01374/2012-CR)	En Comisión
18	Ley que establece gratuidad del uso de servicios higiénicos (P.L. N° 01431/2012-CR)	En Comisión
19	Ley de franja del consumidor (P.L. N° 01621/2012-CR)	En Comisión
20	Ley que promueve el uso de bolsas biodegradables / uso sustentable (P.L. N° 01638/2012-CR)	En Comisión
21	Ley que facilita acceso a atención en oficinas municipales (P.L. N° 01721/2012-CR)	En Comisión

47 Para mayor información respecto a las propuestas normativas presentadas por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores durante el 2012, ver Anexo N° 2.

Nº	Propuestas de Leyes	Estado
22	Ley que prohíbe a las empresas del sistema financiero, el cobro de comisiones por membresía a los consumidores que adquieran o renueven una tarjeta de crédito (P.L. Nº 01838/2012-CR)	En Comisión

Fuente: Congreso de la República. Datos al 31.05.2013

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

Capacitación

Durante el 2012, la CODECO llevó a cabo las siguientes catorce (14) acciones de capacitación, orientación y difusión:

Tabla Nº 13: Trabajo realizado por la CODECO

Nº	Eventos de capacitación, orientación y difusión
1	Conferencia Internacional - Sistema de Calidad y Seguridad de productos Eléctricos (20.07.2012 - CONCYTEC).
2	Foro Internacional - Sistema Nacional de Calidad (08.06.12).
3	Foro - Día Mundial de Consumidor. Balance del Código (15.03.2012 - Congreso de la República).
4	Conferencia Internacional - Nutrición y Obesidad (09.05.2012 - Congreso de la República).
5	Foro Internacional - Nutrición y Obesidad (09.05.2012 - Colegio Médico).
6	Conferencia - Alimentación Saludable (27.06.2012 - Congreso de la República).
7	Foro Internacional - Dos años de vigencia del Código (19.11.2012 - Cámara de Comercio de Lima).
8	Jornada de Actualización sobre Defensa del Consumidor - INDECOPI (26.09.2012 - Congreso de la República).
9	Audiencia Pública "Facturación Individualizada" (26.09.2012 - Congreso de la República).
10	Audiencia Pública "Te cambiaron el medidor" (13.09.2012 - Congreso de la República).
11	Audiencia Pública "En Defensa del Consumidor de Ate" (31.10.2012 - Municipalidad de Ate).
12	Audiencia Pública "En Defensa del Consumidor de San Juan de Lurigancho". (13.12.2012 - Auditorio de la Biblioteca de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho).
13	Festival por el Día Mundial del Consumidor (15.03.2012 - Jirón de la Unión).
14	Campaña de difusión de los derechos de los consumidores y usuarios de telecomunicaciones (14.12.12 - apoyo a OSIPTEL).

Fuente: Oficio 1123.1455-2012-2013 CODECO

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

3.1.1.2 Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

Durante el 2012, la CODECO coordinó con la Municipalidad de Ate, la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, el Ministerio de Salud (MINSA), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la SUNASS y el Ministerio de Educación (MINEDU), a fin de tratar los siguientes temas, dirigidos a niños, adolescentes y población de menores recursos:

- Alimentación saludable.
- Consumo de bebidas alcohólicas.

- Publicidad del tabaco.
- Videojuegos violentos en niños, niñas y adolescentes.
- Facturación individualizada.
- Cambios de medidores.

3.1.2 El Poder Ejecutivo

Lo integran la Presidencia de la República, el Consejo de Ministros y los organismos públicos. Se encuentra conformado por setenta y siete (77) entidades adscritas a los diecinueve (19) Ministerios existentes. Respecto a las autoridades sectoriales en materia de protección del consumidor, con excepción de la SBS, las restantes forman parte del Poder Ejecutivo, encontrándose adscritas a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

3.1.2.1 La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)

La PCM es el ministerio responsable de la coordinación de las políticas nacionales y sectoriales del Poder Ejecutivo. Coordina las relaciones con los demás Poderes del Estado, los organismos constitucionales, gobiernos regionales, gobiernos locales y la sociedad civil⁴⁸.

3.1.2.2 Los Ministerios

El Perú cuenta con diecinueve (19) Ministerios, seis (6) de los cuales forman parte del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

Tabla Nº 14: Ministerios integrantes del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Nº	Ministerio	Integrante del Consejo
1	Ministerio de Economía y Finanzas - MEF	X
2	Ministerio de Educación - MINEDU	X
3	Ministerio de la Producción - PRODUCE	X
4	Ministerio de Salud - MINSA	X
5	Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC	X
6	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - VIVIENDA	X

Fuente: Portal del Estado Peruano

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

En términos generales, los Ministerios diseñan, establecen, ejecutan y supervisan las políticas nacionales y sectoriales, asumiendo la rectoría respecto de ellas⁴⁹. Destaca el Ministerio de Economía y finanzas (MEF) al ser transversal a los demás y el Ministerio de la Producción ligado en mayor grado a los proveedores y microempresas.

3.1.2.2.1 Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

El MEF se encuentra a cargo del Presupuesto Público, el cual es como un instrumento de gestión mediante el cual se establecen los límites de gasto, los ingresos y el logro de resultados por parte de

⁴⁸ Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Art. Nº 17º.

⁴⁹ Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Art. Nº 17º.

las Entidades Públicas en favor de la población⁵⁰. Destaca desde el año 2008, el inicio a la reforma del sistema de programación presupuestal mediante el establecimiento del enfoque de Presupuesto por Resultados (PPR) así como la meta planteada para el año 2012 de tener todo el presupuesto bajo la herramienta del SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera) y; para el 2014, que todo el Presupuesto Público⁵¹ se encuentre asignado a Programas Presupuestales con Enfoque de Resultados (PPR)⁵².

Lo anterior cobra relevancia si se tiene en cuenta que en la Directiva N° 001-2013-EF/50.01 referida a los programas presupuestales en el marco de la programación y formulación del presupuesto del sector público para el año fiscal 2014, se aprobó la priorización de nuevas propuestas con base a los objetivos del Plan Bicentenario Perú al 2021 del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) incluyéndose, entre otros, la priorización de la protección del consumidor, constituyéndose en una oportunidad para desplegar la estrategia de la gestión pública en materia de protección del consumidor, transversal a nivel de instituciones y con una mayor articulación a nivel de Gobiernos Regionales y Locales.

Cabe mencionar que la metodología de PPR pretende principalmente mejorar la calidad del gasto a través del fortalecimiento de la relación entre el presupuesto y los resultados, el uso sistemático de la información de desempeño considerando las prioridades de política; y la consistencia con el marco macro fiscal (Marco Macroeconómico Multianual). En este sentido, supone un cambio del modelo de presupuesto tradicional hacia un modelo que vincula los recursos con los resultados, siempre en beneficio de la población.

3.1.2.2.2 Ministerio de la Producción

El Ministerio de la Producción (PRODUCE) tiene como finalidad diseñar, establecer, ejecutar y supervisar las políticas nacionales y sectoriales de la pesquería, MYPE (Micro y Pequeña Empresa) e industria⁵³. Las competencias de PRODUCE pueden organizarse de la siguiente manera:

- Pesca y Acuicultura. Tiene competencia exclusiva en relación al ordenamiento pesquero, pesquería industrial y acuicultura de mayor escala, compartiendo competencias con los Gobiernos Regionales cuando se trata de pesquería artesanal y acuicultura de menor escala y de subsistencia⁵⁴.
- Industria. Tiene la competencia de definir y controlar la normalización industrial, la promoción de la industria, el comercio interno y el ordenamiento de productos fiscalizados, en armonía con la protección del medio ambiente⁵⁵. Esta es la función que podría tener mayor incidencia en cuanto a la seguridad de los consumidores se refiere, dado que a través de la normalización industrial se dictan los estándares de seguridad de diversos productos.

50 MEF. Página web. Presupuesto Público.

En: http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=section&id=31&Itemid=100751&lang=es.

51 Descontando la parte previsional y financiera.

52 MEF. Resolución Directoral N° 002-2011-EF/76.01.

53 PRODUCE. Página web. El Ministerio. En: <http://www.produce.gob.pe/index.php/ministerio/acerca-del-ministerio>.

54 PRODUCE. Memoria Anual 2011. Pág. 5.

55 PRODUCE. Memoria Anual 2011. Pág. 5.

- MYPES y Cooperativas. Tiene la competencia de promocionar el desarrollo competitivo de las micro y pequeñas empresas, así como de las cooperativas, facilitándoles el acceso al mercado de compras estatales, brindándoles capacitación y asistencia técnica, entre otros⁵⁶.
- Comercio Interno. La Dirección de Asuntos Ambientales es la encargada de la evaluación de estudios ambientales relacionados al comercio interno.

Al respecto, entre los objetivos de PRODUCE, se encuentran los siguientes:

- Pesca y Acuicultura⁵⁷. Contribuir a la seguridad alimentaria de la población promoviendo el consumo de pescado y productos pesqueros, principalmente en zonas alto-andinas y de extrema pobreza.
- Mype e Industria⁵⁸. Proteger en las actividades de competencia del Sector MYPE e Industria, el ambiente, la salud y la seguridad de las personas, así como contribuir en la lucha contra los delitos aduaneros y delitos contra la propiedad intelectual.

Respecto a las funciones y actividades del Ministerio de Educación (MINEDU), Ministerio de Salud (MINSA), Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (VIVIENDA), así como las autoridades competentes en materia de protección del consumidor OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN y el INDECOPI, se presentarán en la sección IV referida a la Información Sectorial.

3.1.3 El Poder Judicial

Como institución, encargada de administrar justicia, es la vía al cual un consumidor puede acudir una vez agotada la vía administrativa de solución de reclamos o denuncias en la que participan las autoridades sectoriales competentes (como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN e INDECOPI).

Cabe destacar que algunas autoridades sectoriales han venido coordinando con la Academia de la Magistratura a fin de dotar de herramientas sectoriales a los jueces y fiscales que pueden encontrarse a cargo de la solución de un caso derivado de la vía administrativa, con la finalidad de conocer los motivos de los pronunciamientos de los tribunales de las autoridades sectoriales en materia de protección del consumidor. De forma referencial, en agosto del año 2012, la Escuela Nacional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual ofreció un Curso Taller sobre Derecho del Consumidor para Jueces en las Especialidades Contencioso Administrativo y Comercial.

3.1.4 Organismos Autónomos

Se encuentra conformado por 55 entidades, entre las que destacan, por su relación con los temas de protección del consumidor, la Defensoría del Pueblo (DP), la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) y un total de 37 Universidades.

56 PRODUCE. Memoria Anual 2011. Pág. 5.

57 PRODUCE. Memoria Anual 2011. Pág. 9 - 10.

58 PRODUCE. Memoria Anual 2011. Pág. 10.

3.1.4.1 Defensoría del Pueblo

Tiene como función la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, así como la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía⁵⁹, acorde a lo establecido en la Constitución Política del Perú, en su Art. N° 161.

Operativamente, la Defensoría del Pueblo, cuenta con oficinas y módulos de atención, a través de los cuales se tramitan quejas y petitorios sobre actos presuntamente arbitrarios por parte de entidades o instituciones públicas. En este sentido, la Defensoría del Pueblo no atiende quejas o pedidos formulados por ciudadanos referidos a relaciones privadas de consumo⁶⁰.

Asimismo, formula recomendaciones a los organismos reguladores de los servicios públicos para que lleven a cabo supervisiones o fiscalicen a los agentes económicos privados, de acuerdo a sus competencias⁶¹.

Durante el año 2012, la Defensoría del Pueblo elaboró tres (3) informes que pueden enmarcarse en materia de la protección de los consumidores:

- ✓ Informe Defensorial N° 159. Balance del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito: Propuestas para una Atención Adecuada a las Víctimas.
- ✓ Informe de Adjuntía N° 008-2012-DP/AMASPPI.SP. Seguridad Vial y Puntos Negros en Lima Metropolitana.
- ✓ Informe de Adjuntía N° 011-2012-DP/AMASPPI.SP. Propuestas para la Atención de las Facturaciones Excesivas por Consumos de Agua Potable y Alcantarillado.

3.1.5 Gobiernos Regionales

Los 25 Gobiernos Regionales⁶² tienen por finalidad fomentar el desarrollo regional, a través de la promoción de la inversión (pública y privada) y el empleo, garantizando los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, tomando como referencia los planes y programas de desarrollo⁶³. Poseen cinco (5) funciones generales⁶⁴:

Tabla N° 15: Funciones Generales de los Gobiernos Regionales

N°	Funciones	Detalle
1	Función normativa y reguladora	Elaborando y aprobando normas de alcance regional y regulando los servicios de su competencia.

59 DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Información remitida mediante el Oficio N° 029-2013-DP/PAD.

60 DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Información remitida mediante el Oficio N° 029-2013-DP/PAD.

61 DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Información remitida mediante el Oficio N° 029-2013-DP/PAD.

62 Cabe destacar que en el ámbito de la Región Lima no se considera el área metropolitana, puesto que en ella tiene jurisdicción la Municipalidad Metropolitana de Lima. En este sentido, la entidad posee autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de competencia regional y municipal; y tiene las competencias y funciones reconocidas a los gobiernos regionales para actuar sobre Lima Metropolitana, en lo que resulte aplicable. Con base al Ley N° 27867. Art. N° 65.

63 Ley N° 27867. Art. N° 4.

64 Ley N° 27867. Art. N° 45.

2	Función de planeamiento	Diseñando políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme a la Ley de Bases de la Descentralización y la Ley de Gobiernos Regionales.
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 del 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

3.1.5.1 La Ley Orgánica de Gobiernos Regionales

La Ley Orgánica de Gobiernos Regionales reglamenta la estructura, organización, competencias y funciones de los gobiernos regionales⁶⁵. Fue promulgada el año 2002 y modificada en el año 2003 y 2007⁶⁶. Cabe precisar que los Gobiernos Regionales cuentan con funciones específicas en diversos temas, algunas de las cuales son en materia de protección de los consumidores, como por ejemplo en materia de educación, salud, comercio, transporte, etc. como se detalla en el Anexo N° 2.

3.1.5.2 Labor realizada por los Gobiernos Regionales durante el año 2012

Normativa y ejecución

Con base a la información proporcionada por los gobiernos regionales y considerando sus funciones en materia de protección del consumidor, durante el año 2012 se tuvo que:

El Gobierno Regional de Apurímac emitió una norma sobre el tema de productos informales y adulterados; por su parte, el Gobierno Regional de Ica abordó temas como la educación, trabajo, salud, entre otros para la protección del consumidor, dentro de su plan estratégico.

La siguiente tabla detalla el trabajo efectuado por los Gobiernos Regionales que presentaron la información correspondiente a esta sección:

Tabla N° 16: Trabajo realizado por los Gobiernos Regionales

N°	Gobierno Regional	Normativa y Ejecución
1	Gobierno	Emitió la Ordenanza Regional N° 020-2012-GR-APURIMAC/CR

⁶⁵ Ley N° 27867. Art. N° 1.

⁶⁶ Aprobada mediante la Ley N° 27867 y modificada por Ley N° 27902 y Ley N° 28961.

Nº	Gobierno Regional	Normativa y Ejecución
	Regional de Apurímac	(28.08.12), en el marco de la Ley Nº 29632, Ley para Erradicar la Elaboración y Comercialización de Bebidas Alcohólicas Informales, Adulteradas o No Aptas para el Consumo Humano, creando además el Registro Único de Usuarios y Transportistas de Alcohol Etilico en la Región Apurímac. El Reglamento de la mencionada Ordenanza se encuentra en proceso de aprobación.
2	Gobierno Regional de Ica	Aprobó el Plan Estratégico Concertado de Desarrollo Regional que aborda diversos temas, como educación, trabajo, salud, agrario, ambiente y ordenamiento territorial, desarrollo social e igualdad de oportunidades, turismo y artesanía.

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

Supervisión

Durante el año 2012, los Gobiernos Regionales⁶⁷ enfocaron su labor de supervisión principalmente en las actividades de turismo y comercio, habiendo llevado a cabo 1 784 acciones de supervisión en materia a protección del consumidor, entre ellas se pueden apreciar:

Tabla Nº 17: Trabajo realizado por los Gobiernos Regionales

Nº	Gobierno Regional	Acciones de Supervisión
1	Gobierno Regional de Apurímac	Desarrolló actividades de control de sanidad sobre el comercio pesquero en centros de expendio, con la finalidad de preservar la calidad de estos productos de consumo y cuidar la salud de la población.
2	Gobierno Regional de Cajamarca	Llevó a cabo 11 acciones de supervisión dirigidas a controlar la sanidad en la comercialización de pescado. Respecto a los servicios turísticos (hospedajes, restaurantes y agencias de viaje y turismo), ejecutaron dos inspecciones semanales inopinadas y en algunas ocasiones operativos de forma conjunta con otras instituciones. Durante el 2012, realizaron 216 acciones de supervisión.
3	Gobierno Regional de Ica	Llevó a cabo 380 supervisiones sobre medicamentos.
4	Gobierno Regional de Lambayeque	Llevó a cabo 323 acciones de supervisión en materia de protección de los consumidores (225 de turismo y 98 de salud). Las supervisiones de salud tuvieron como finalidad verificar la inocuidad de los alimentos industrializados destinados a usuarios en los establecimientos de salud e instituciones públicas.
5	Gobierno Regional de Piura	Llevó a cabo 667 supervisiones en materia de protección del consumidor, de las cuales:

⁶⁷ Considerando la labor de Apurímac, Cajamarca, Ica, Lambayeque, Piura y Ucayali.

Nº	Gobierno Regional	Acciones de Supervisión
		<ul style="list-style-type: none"> • 10 fueron dirigidas a las empresas manufactureras (que elaboran alimentos, bebidas y demás productos industriales) y agroindustriales. • 50 se focalizaron hacia los agentes dedicados a la comercialización y transporte de productos pesqueros para consumo humano directo en mercados, garitas, vehículos, etc. <p>Finalmente desarrolló 607 supervisiones en el área de turismo, enfocados en el cumplimiento del marco legal.</p>
6	Gobierno Regional de Ucayali.	Ejecutó 198 supervisiones destinadas a disminuir los accidentes de tránsito.

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

Capacitación

Durante el año 2012, los gobiernos regionales realizaron labores de capacitación dirigidas a los consumidores y proveedores principalmente en temas relacionados a la salud, educación, electrificación, producción, comercialización, orientadas a la protección del consumidor.

En total los Gobiernos Regionales de Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Ica, Lambayeque y Piura llevaron a cabo 688 acciones de capacitación, orientación y difusión. La siguiente tabla detalla el trabajo efectuado por los Gobiernos Regionales:

Tabla Nº 18: Trabajo realizado por los Gobiernos Regionales

Nº	Gobierno Regional	Nº de capacitaciones y eventos	Capacitaciones
1	Gobierno Regional de Cajamarca	6	Llevó a cabo cursos de capacitación dirigidos principalmente a (i) los vendedores de pescado con respecto a la importancia del manipuleo del mismo (a bordo, en la descarga, en tierra y en el transporte), las técnicas del estibado (carga y descarga), conservación por refrigeración y por congelación, fases de la comercialización, técnicas de conservación por enlatado y por salazón; y (ii) proveedores de servicios turísticos.
2	Gobierno Regional de Cusco	258	Desarrolló eventos de educación orientación y difusión, entre los cuales destacan los diferentes talleres, ferias, conversatorios, campañas de salud, educación, referidos a la electrificación, producción, transformación y medio ambiente.
3	Gobierno Regional de	17	Ejecutó eventos feriales regionales para la comercialización de productos agropecuarios. Destacó

Nº	Gobierno Regional	Nº de capacitaciones y eventos	Capacitaciones
	Huancavelica		13 actividades de orientación y difusión dirigidos a la población en similar temática.
4	Gobierno Regional de Ica	287	Desarrolló eventos de educación orientación y difusión.
5	Gobierno Regional de Lambayeque	51	Desarrolló 51 actividades educativas referidas a buenas prácticas de atención al turista, protección al turista, exportación de productos artesanales y la Expo Feria de Salud Ambiental.
6	Gobierno Regional de Piura	56	Actividades de educación y orientación.

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

3.1.6 Gobiernos Locales

Los Gobiernos Locales lo constituyen las municipalidades provinciales y distritales. Al 2012, se reportó un total de 195 municipalidades provinciales y 1 643 distritales en el país. Ancash fue el departamento con mayor número de municipios provinciales y Lima⁶⁸ el departamento con el mayor número de municipios distritales, con 20 y 161 entidades ediles respectivamente.

Tabla Nº 19: Nº de Municipalidades Provinciales y Distritales en el Perú

Departamento	Provinciales	Distritales
Amazonas	7	77
Ancash	20	146
Apurímac	7	73
Arequipa	8	101
Ayacucho	11	101
Cajamarca	13	114
Callao	1	5
Cusco	13	95
Huancavelica	7	88
Huánuco	11	66
Ica	5	38
Junín	9	114
La Libertad	12	71

68 Cabe destacar que la Municipalidad de Lima Metropolitana cuenta con un régimen especial en la Ley Orgánica de Municipalidades, de conformidad con el Art. Nº 198 de la Constitución Política del Perú. Ejerce jurisdicción exclusiva sobre la provincia de Lima en materias municipales y regionales según Ley Nº 27972 y cuenta con funciones especiales en diversos temas, algunas de las cuales son en materia de protección de los consumidores, como por ejemplo en materia de salud, comercio, transporte, etc. Para mayor información ver anexo Nº 4.

Departamento	Provinciales	Distritales
Lambayeque	3	35
Lima	10	161
Loreto	7	44
Madre de Dios	3	8
Moquegua	3	17
Pasco	3	26
Piura	8	56
Puno	13	96
San Martín	10	67
Tacna	4	23
Tumbes	3	10
Ucayali	4	11
Total	195	1 643

Fuente: INEI. Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2012. Marzo 2012

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

3.1.6.1 Labor realizada por los Gobiernos Locales durante el año 2012

Normativa y ejecución

Durante el año 2012, trece (13) Municipalidades Provinciales han llevado a cabo planes, proyectos o han emitido ordenanzas en materia de protección de los consumidores. Entre los temas a normar y ejecutar se aprecia la implementación del Libro de Reclamaciones para la realización de reclamos por parte del consumidor, formalización de establecimientos comerciales y reglamentación del saneamiento de los mismos.

La siguiente tabla detalla el trabajo efectuado por las Municipalidades Provinciales:

Tabla Nº 20: Trabajo efectuado por las Municipalidades Provinciales

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Normativa y Ejecución
1	Lima	Municipalidad Metropolitana de Lima	Emitió un Programa de Cultura Turística, que supone el establecimiento de circuitos turísticos peatonales, así como el declarar a Lima Capital Gastronómica de América por medio del lanzamiento de festivales gastronómicos y el impulso de restaurantes.
2	Callao	Municipalidad Provincial del Callao	Se implementó el módulo de formalización de empresas con la finalidad de reducir la informalidad en el Puerto del Callao y efectuar una simplificación documentaria. En el 2012 se formalizaron un total de 142 microempresas (Convenio con el Ministerio de la Producción y el Colegio de Notarios del Callao).
3	Amazonas	Municipalidad Provincial de	Se emitieron 4 ordenanzas municipales en materia de protección del consumidor.

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Normativa y Ejecución
		Utcubamba - Bagua Grande	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tres de ellas para regular la zonificación del comercio ambulatorio, instalación de puestos de kioscos y potros en la vía pública de la ciudad de Bagua Grande: <ul style="list-style-type: none"> • Ordenanza Municipal Nº 004-2012/MPU.B.G. • Ordenanza Municipal Nº 009-2012/MPU.B.G. • Ordenanza Municipal Nº 013-2012/MPU.B.G. ○ Una para regular la instalación y funcionamiento de locales y/o lugares que se dedican a la fabricación, comercialización, almacenamiento y uso de productos pirotécnicos de la provincia de Utcubamba: <ul style="list-style-type: none"> • Ordenanza Municipal Nº 014-2012/MPU.B.G.
4	Ancash	Municipalidad Provincial de Casma	Aprobó la Ordenanza Municipal Nº 002-2012-MPC sobre ruidos molestos, así como las ordenanzas que reglamentan la crianza de ganado vacuno, ovino y porcino y la que regula el comercio ambulatorio.
		Municipalidad Provincial de Huarney	Emitió la Ordenanza Municipal Nº 003-2012, que obliga a los establecimientos comerciales a formalizarse obteniendo su licencia de funcionamiento o autorización municipal y contar con su Libro de Reclamaciones. Actualmente, los propietarios pueden obtener su licencia de funcionamiento en 2 días.
5	Apurímac	Municipalidad Provincial de Abancay	Emitieron dos Ordenanzas, Nº 14 sobre el Reglamento del Servicio de Llamadas Telefónicas Móviles y Nº 13 que Regula la Actividad de los Recicladores de Residuos Sólidos.
6	Cusco	Municipalidad Provincial del Cusco	Emitió la Ordenanza Municipal Nº 024-2012-MPC referida a la información sobre Licencias de Funcionamiento.
7	Huánuco	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado	Formalizó al 80% de los transportistas de carga para desembarques en su propia sede.
8	Junín	Municipalidad Provincial de Tarma	Elaboró el Plan Provincial de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social 2012 a fin de mejorar la calidad de vida de la población. Asimismo, emitió la Ordenanza Municipal 021-2012-CMT que reglamenta el saneamiento de los establecimientos comerciales en el distrito capital de la provincia de Tarma.
9	La Libertad	Municipalidad	Emitió 3 Ordenanzas Municipales:

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Normativa y Ejecución
		Provincial de Sánchez Carrión	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenanza Municipal N° 208-MPSC, a través de la cual se aprobó el Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos de la provincia. • Ordenanza Municipal N° 206-MPSC, que modifica el TUPA e incluye el procedimiento denominado Asesoramiento y Asistencia Técnica en Elaboración de Proyectos de Habilitación Urbana. • Ordenanza Municipal N° 198-MPSC, que exonera de multa por regularización de obra.
		Municipalidad Provincial de Trujillo	Emitió la Ordenanza Municipal N° 001-2012-MPT, que Aprueba el Reglamento de Desarrollo Urbano de la Provincia de Trujillo y la Actualización del Plano de Zonificación y de Expansión Urbana.

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

Supervisión

El mayor trabajo desplegado por las Municipalidades Provinciales ha sido el desarrollo de acciones de supervisión⁶⁹, principalmente a restaurantes y hoteles, así como lugares de venta de productos alimenticios. Al respecto, durante el 2012, veinticinco (25) municipalidades provinciales han efectuado un total de 21 793 acciones de supervisión, de las cuales el 82% fueron realizadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo. Dos (2) municipios no informaron la cantidad de supervisiones realizadas. La siguiente tabla detalla el trabajo efectuado por las Municipalidades Provinciales:

Tabla N° 21: Trabajo efectuado por las Municipalidades Provinciales

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Supervisión
1	Lima	Municipalidad Metropolitana de Lima	<p>Llevó a cabo 256 supervisiones, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18 fueron respecto a la pequeña y micro empresa. • 170 con respecto a servicios turísticos. • 8 respecto a autorizaciones comerciales, con la finalidad de verificar las condiciones higiénicas sanitarias de los mercados de abastos (Mercados Ramón Castilla, Tres de Febrero, Minorista y UV3). Asimismo, se realizaron operativos de baldeo en los Mercados Municipales, así como operativos concernientes a fumigación y desratización, en coordinación con la Sexta Fiscalía de Prevención del Delito.

69 Cabe destacar que pudiera existir una diferencia en cuanto al alcance de supervisiones. Así algunas entidades registran la cantidad de supervisiones en referencia al número de empresas y otras en función a las campañas (que pueden englobar más de una empresa).

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Supervisión
			<ul style="list-style-type: none"> • 60 acciones sobre comercio ambulatorio.
2	Amazonas	Municipalidad Provincial de Utcubamba - Bagua Grande	<p>Llevó a cabo 16 supervisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 supervisiones a centros de abasto, para verificar que sus productos no hayan expirado, tipos de conservación, control de pesos, licencia de funcionamiento, entre otros. • 4 supervisiones a panaderías para el control del carnet de salud del personal. • Diversas supervisiones y control de la fabricación, transporte y comercialización de productos pirotécnicos. • Diversas supervisiones y control de comerciantes ambulantes en la vía pública.
3	Ancash	Municipalidad Provincial de Bolognesi	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuó 8 supervisiones a establecimientos comerciales como: bodegas mayoristas y minoristas, restaurantes, mercado municipal, discotecas y cantinas. • Asimismo, se fiscalizó y controló que los establecimientos comerciales cuenten con licencia de funcionamiento y que el personal cuente con carnet de salud.
		Municipalidad Provincial de Casma	<p>Efectuó 59 supervisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 23 dirigidas a establecimientos comerciales, industriales y de servicios, con la finalidad de verificar las condiciones del servicio ofrecidas a los consumidores. • 36 en el transporte terrestre de pasajeros en unidades menores (motocar) con la finalidad de combatir la informalidad y reducir los índices de criminalidad. • A diversas empresas de transporte terrestre con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad mínimas. • A kioscos de los centros educativos y sus asentamientos humanos (AA.HH.) incidiendo en la manipulación de alimentos.
		Municipalidad Provincial de Huarmey	<p>Se efectuaron 48 supervisiones a las micro empresas: restaurantes, farmacias, policlínicos, discotecas, tragamonedas, video pub, tiendas, bares, hostales, hospedajes, cabinas de internet, panaderías y centros de abastos etc.</p>
4	Apurímac	Municipalidad Provincial de Abancay	<p>Efectuaron 60 acciones de supervisión referidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control periódico de pesos y medidas de los

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Supervisión
			<p>productos expendidos en mercados de abastos, ferias, establecimientos de comercio de abarrotes, emporios, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativos multisectoriales para el resguardo de la salubridad pública, establecimientos comerciales, industriales, viviendas y espectáculos públicos. • Resguardo del orden en actividades comerciales. • Operativos en comercio ambulatorio. • Operativos en salud pública.
		Municipalidad Provincial de Grau	Llevaron a cabo 2 acciones de supervisión con inspecciones inopinadas a establecimientos comerciales: restaurantes (verificación de la higiene), panaderías (se verificó el peso e higiene), carnicerías (se verificó el peso y procedencia del producto), tiendas de abarrotes (se verificó las fechas de vencimiento de los productos), discotecas (se prohibió la atención a menores de 18 años), etc.
5	Arequipa	Municipalidad Provincial de Caravelí	Llevaron a cabo 3 supervisiones, decomisando e incinerando alimentos y productos vencidos.
6	Cajamarca	Municipalidad Provincial de Cajabamba	<p>Se efectuaron 150 supervisiones a fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar el cumplimiento de las normas de higiene, ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de bebidas y comidas. • Controlar los pesos y medidas, acaparamiento, especulación y adulteración de productos y servicios. • Controlar los centros de sacrificio de aves (pollos). • Control de centros de juegos electrónicos. • Controlar el servicio público de transporte urbano.
		Municipalidad Provincial de Cajamarca	Llevó a cabo 1 232 supervisiones referidas principalmente a la formalización de establecimientos comerciales y la formalización de camales clandestinos de sacrificio de aves.
		Municipalidad Provincial de Celendín	Efectuaron 6 operativos de control y fiscalización de (i) Productos perecibles, (ii) control de condiciones de salubridad en centros de planificación, (iii) control de la calidad en

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Supervisión
			establecimientos comerciales de juguetes, (iv) control y fiscalización en bares y discotecas y (v) operativos preventivos a operadores de transporte público.
		Municipalidad Provincial de Chota	Llevó a cabo 3 acciones de supervisión <ul style="list-style-type: none"> • A hostales y hoteles con la finalidad de verificar el estado de salubridad de las habitaciones y servicios que brindan. • A restaurantes, pollerías y establecimientos de expendio de alimentos con la finalidad de verificar el estado de higiene y garantizar las medidas de salubridad en la preparación y expendio. • En panaderías y licorerías.
		Municipalidad Provincial de Jaén	Ejecutó 336 supervisiones referidas al control y calidad de pescados y mariscos; control de fecha de vencimiento; expendio de productos no adulterados, vencidos o de procedencia dudosa en farmacias; control de registros sanitarios de centros de alojamiento; control sanitario sobre manipulación de alimentos; inspección de camal avícola, acopio de aves, crianza casera de porcinos, venta clandestina de carnes rojas y control de pesos y medidas.
		Municipalidad Provincial de San Marcos	Llevó a cabo 2 supervisiones referidas al sacrificio de aves.
7	Cusco	Municipalidad Provincial del Cusco	Realizó 1 490 supervisiones referidas a inspecciones de centros de abastos, establecimientos de salud o servicios médicos (odontológicos, obstetras y oftalmológicos); agencias de turismo, restaurantes, bares, cantinas, discotecas, supermercados, panificadoras, entre otros.
		Municipalidad Provincial de Paruro	Efectuó 3 acciones de supervisión referidas al control de las fechas de vencimiento, seguridad alimentaria, conservación y manipulación de alimentos.
8	Huánuco	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado	Realizó operativos en coordinación con la Policía Municipal, MINSA y la Red de Salud.
9	Junín	Municipalidad Provincial de Huancayo	Se supervisó el: <ul style="list-style-type: none"> • Acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos.

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Supervisión
			• La venta de envases contaminados.
		Municipalidad Provincial de Satipo	Llevó a cabo 28 supervisiones a hospedajes, restaurantes y operadores turísticos.
		Municipalidad Provincial de Tarma	Se efectuó 104 supervisiones sobre calibración de balanzas, productos con fecha de vencimiento caducada, establecimientos de sacrificio de aves, panaderías, bares, almacenamiento de alimentos e insumos, servicios de hotelería y hospedaje, restaurantes, instituciones educativas, centros médicos.
10	La Libertad	Municipalidad Provincial de Ascope	Llevó a cabo 24 acciones de supervisión referidas al control de balanzas en el comercio ambulatorio, cumplimiento de las normas de higiene, licencias para apertura de establecimientos comerciales, industriales y profesionales.
		Municipalidad Provincial de Trujillo	Llevaron a cabo 17 861 actividades de supervisión referidas principalmente a temas de salud, seguridad ciudadana, obras, erradicación de la informalidad.
11	Lambayeque	Municipalidad Provincial de Lambayeque	Llevó a cabo 20 acciones de supervisión de control de las condiciones sanitarias en panaderías, restaurantes y hostales.
12	Pasco	Municipalidad Provincial de Pasco	Realizaron 72 acciones de supervisión en diversos establecimientos comerciales como hoteles, restaurantes, bodegas, bares, cantinas, licorerías y librerías, a fin de controlar la formalización y la venta de productos (fechas de vencimiento, registro sanitario y autorizaciones).
		Municipalidad Provincial de Oxapampa	Llevó a cabo 5 supervisiones referidas al control de los diversos productos comercializados en Oxapampa.
13	San Martín	Municipalidad Provincial de Bellavista	Llevaron a cabo 5 supervisiones dirigidas a restaurantes (control de cocinas y almacenamiento de productos), así como de establecimientos que expenden productos de primera necesidad (fecha de vencimiento y registro sanitario).

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

Capacitación

El segundo punto de trabajo de las Municipalidades Provinciales en materia de protección del consumidor ha sido la organización y ejecución de acciones de capacitación, orientación y difusión. Durante el año 2012, catorce (14) municipalidades provinciales efectuaron un total de 1 807 eventos, encontrándose el 50% a cargo de la Municipalidad Metropolitana de Lima y enfocándose principalmente a temas de promoción de la formalización de galerías y establecimientos, seguido de capacitaciones a empresarios y emprendedores, de la pequeña y micro empresa, así como a través de ferias artesanales, escolares y de emprendimiento.

La siguiente tabla detalla el trabajo efectuado por las Municipalidades Provinciales:

Tabla Nº 22: Trabajo efectuado por las Municipalidades Provinciales

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Capacitación
1	Lima	Municipalidad Metropolitana de Lima	<p>Desarrolló 1 008 eventos de capacitación, orientación y difusión de acuerdo al siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">• 187 dirigidos a empresarios y emprendedores de la pequeña y micro empresa, así como a través de ferias artesanales, escolares y de emprendimiento a la comunidad.• 96 con respecto al sector turismo.• 6 eventos en el marco del desarrollo productivo denominados (i) Festival Frutos de la Tierra, con el acompañamiento de ASPEC, ANPE PERÚ, MINAGRI, entre otras instituciones, (ii) Festival de la Papa Nativa con la finalidad de reconocer al productor alto andino, (iii) Taller sobre la calidad del pescado y las buenas prácticas de manipulación y (iv) Conferencia Técnica Sanitaria en coordinación con el Instituto Tecnológico Pesquero (ITP), dirigidos a todos los inspectores técnicos de los distritos de Lima Metropolitana como el Terminal Pesquero de Villa María del Triunfo.• 45 charlas sobre autorizaciones comerciales, en temas de Defensa Civil, prevención del Dengue, Libro de Reclamaciones, Atención al cliente, Licencia de Funcionamiento y Salud.• 617 eventos de promoción de la formalización en galerías y establecimientos teniendo como objetivo disminuir los niveles de riesgo y garantizar la seguridad de clientes, empleados, proveedores y empresarios en las galerías y establecimientos del conglomerado comercial

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Capacitación
			"Mesa Redonda". Destacando la campaña "Navidad Sin Riesgos". <ul style="list-style-type: none"> 63 eventos sobre comercio ambulatorio.
2	Callao	Municipalidad Provincial del Callao	Se llevaron a cabo 22 cursos: <ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones a micro empresarios de los diversos mercados de la Provincia del Callao, sobre manipulación de alimentos, higiene y saneamiento, régimen tributario, formalización, administración moderna, liderazgo, atención al cliente, marketing y caja rápida.
3	Amazonas	Municipalidad Provincial de Utcubamba - Bagua Grande	Desarrolló 8 eventos, entre los cuales destaca el curso de capacitación sobre manipulación de alimentos.
4	Ancash	Municipalidad Provincial de Bolognesi	Efectuó 14 eventos, en los cuales destacó el curso de "Capacitación en Higiene Alimentaria" dirigido a todas las personas que manipulan la materia prima en la elaboración de alimentos preparados y productos lácteos.
		Municipalidad Provincial de Casma	Desarrolló 18 eventos de capacitación, orientación y difusión.
		Municipalidad Provincial de Huarmey	Llevó a cabo 48 eventos de capacitación y difusión.
6	Ayacucho	Municipalidad Provincial de Cangallo	Desarrolló 2 eventos en coordinación con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
7	Cajamarca	Municipalidad Provincial de Cajabamba	Desarrolló 35 eventos de capacitación, orientación y difusión.
		Municipalidad Provincial de Cajamarca	Llevó a cabo 9 eventos de capacitación, orientación y difusión entre los cuales destacan las campañas denominadas TRAMIFACIL para obtener de forma rápida, sencilla y a bajo costo la Licencia de Funcionamiento Municipal, así como ponencias referidas a la importancia de formalizar un negocio.
		Municipalidad Provincial de Jaén	Desarrolló 5 eventos, entre los cuales destaca la capacitación a comerciantes sobre la manipulación de productos alimenticios.
8	Cusco	Municipalidad Provincial de Paruro	Llevó a cabo 12 actividades de educación, orientación y difusión.
9	Huánuco	Municipalidad	Llevó a cabo diversas actividades de capacitación.

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Capacitación
		Provincial de Leoncio Prado	
11	La Libertad	Municipalidad Provincial de Sanchez Carrión	Llevó a cabo 17 eventos, entre los cuales destacan el II Concurso del Procompite 2012.
		Municipalidad Provincial de Trujillo	Ejecutó 586 eventos de capacitación, orientación y difusión, sobre los diversos temas a cargo de la Municipalidad.
12	Lambayeque	Municipalidad Provincial de Lambayeque	Llevó a cabo 7 eventos de orientación y difusión, entre los cuales destacó las campañas de salud.
13	Pasco	Municipalidad Provincial de Pasco	Desarrolló 8 eventos de capacitación y difusión dirigidas a la Asociación de Vendedores de Tantawawas la Cerreñita, a los vendedores de carnes, pollos y ovinos, así como al personal de fiscalización y comercialización en calibración de balanzas.
		Municipalidad Provincial de Oxapampa	Llevó a cabo 5 cursos de capacitación.
14	San Martín	Municipalidad Provincial de Bellavista	Realizó 3 eventos de capacitación, orientación y difusión.

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

Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

Según lo menciona el Código, el Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores con condiciones especiales (gestantes, niñas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, consumidores de zonas rurales o de extrema pobreza) por ser posibles víctimas de prácticas contrarias a sus derechos en el mercado y en las relaciones de consumo.

Con base a lo anterior, durante el 2012, algunos gobiernos locales señalaron las siguientes acciones como destinadas a mejorar las condiciones de los consumidores con condiciones especiales en el mercado y en sus relaciones de consumo.

Tabla Nº 23: Trabajo efectuado por las Municipalidades Provinciales

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Consumidores más vulnerables
1	Lima	Municipalidad Metropolitana de Lima	Llevó a cabo coordinaciones con: <ul style="list-style-type: none"> • Asociación Ruedas en el Camino. • Padres de niños trabajadores. • Asociación de Comerciantes con Discapacidad y

Nº	Departamento	Municipalidad Provincial	Consumidores más vulnerables
			Casos Sociales - ACODICAS. • Recicladores del Margen izquierdo del Río Rímac. • La Casa del Adulto Mayor de los Petizos del Centro de Lima.
2	Apurímac	Municipalidad Provincial de Abancay	• El Reglamento de la Ordenanza Nº 002-2008, elimina y sanciona toda forma de discriminación.
3	Junín	Municipalidad Provincial de Tarma	• Cuentan con una oficina OMAPED encargada de efectuar acciones de sensibilización, concientización y promoción a favor de las personas con discapacidad. • Asimismo han efectuado acciones de promoción de los derechos de los niños y adolescentes.

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

3.2 Consumidores

Como se mencionó anteriormente, el consumidor es aquel que adquiere bienes y servicios a cambio de un pago; utiliza o disfruta de los productos o servicios, en beneficio propio, de su grupo familiar o su grupo social inmediato; y también los microempresarios que evidencian una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto a productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. Se excluye dentro de esta definición a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines propios de su actividad como proveedor.

El sistema de protección del consumidor afronta un reto importante puesto que el consumidor al mantener simultáneas relaciones de consumo respecto de diversos bienes o servicios, podría presentar un conflicto en tanto, efectivamente, mantenga una relación de consumo. Es por ello que cobra relevancia la integración, continuidad y descentralización del sistema que permita afrontar la complejidad del mercado peruano con una población de cerca de 30.1 millones personas, con una cuarta parte de ella en situación de pobreza⁷⁰ y persistencia de desigualdad⁷¹ de ingresos; analfabetismo y con brechas en cuanto a la calidad educativa⁷² como se analiza en la tabla siguiente.

70 Con base al criterio de pobreza monetaria. En este sentido, se engloba a aquellas personas que residen en hogares cuyo gasto per cápita es insuficiente para adquirir la canasta básica de consumo de alimentos y no alimentos (vivienda, vestido, educación, salud, transporte, etc.).

71 El grado de desigualdad de una distribución es medida generalmente a través del coeficiente de Gini. Cuando este coeficiente asume el valor de 1, significa que existe perfecta desigualdad; si asume el valor 0 significa que existe perfecta igualdad.

72 Uno de los indicadores que se puede tomar para la medición de la calidad educativa es la referida a la medición de los conocimientos de los educandos que han cursado ocho años de estudios aproximadamente como la referida a la prueba PISA en la que el Perú, en la evaluación de 2009, se ubicó en los últimos lugares.

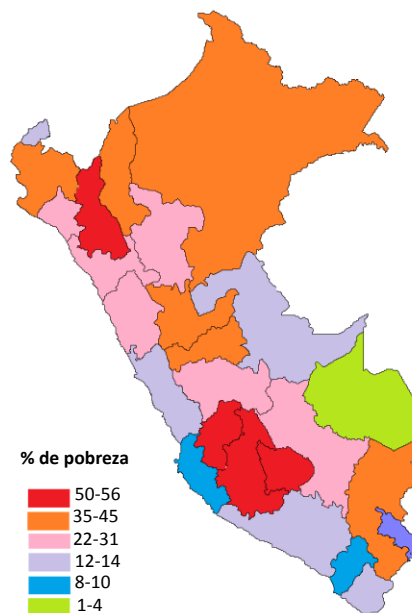
Tabla Nº 24: Perú: Perfil socioeconómico (2012)

• Perú: Características socioeconómicas

Población (millones)	No de hogares (millones)	Tasa de Pobreza (%)	Pobreza Extrema (%)	Coef. de Gini del Ingreso (%)	Ingreso real mensual per cápita (S/.)	Tasa de analfabetismo (%)	Comprensión lectora (2009) PISA
30.1	7.8	25.8%	6%	0.45	790.6	6.2%	370

• **Pobreza y desigualdad.** Si bien el indicador de pobreza total se ha reducido sostenidamente (pasó de 42.3% a 25.8% entre 2007 y 2012) aún persiste una alta heterogeneidad: las zonas rurales triplican el nivel de pobreza de las urbanas y a nivel de pobreza extrema la dispersión es aún mayor. Lo anterior, además se refleja en el indicador de desigualdad de ingresos en el país, medido a través de Coeficiente de Gini, el cual se ha mantenido en 0.45 al igual que en 2011 aunque menor respecto al 0.49 reportado en el año 2004. La sierra es también donde existe una mayor desigualdad

• Perú: Grupos con niveles de pobreza semejante por departamento (2012)



• Perú: Pobreza e ingresos (2012)

Ambito geográfico	Pobreza (%)	Pobreza extrema (%)	Ingreso real promedio mensual per cápita (S/.)
Nacional	25.8	6.0	790.6
Urbana	16.6	1.4	930.0
Rural	53.0	19.7	377.4
Ambito geográfico			
Lima Metropolitana	14.5	0.7	1 037.7
Resto urbano	18.1	1.9	853.7
Rural	53.0	19.7	377.4
Región Natural			
Costa	16.5	1.1	940.1
Sierra	38.5	13.3	613.5
Selva	32.5	8.2	615.1

• **Analfabetismo y calidad de educación.** En 2012, la tasa de analfabetismo en el Perú se situó en 6.2%. El analfabetismo afectó al 21.9% de la población en condición de pobreza extrema. Por su parte, la calidad de educación es todavía inquietante si se toma en cuenta de forma referencial pruebas como la del Programa para la Evaluación Internacional de los Alumnos (PISA), como en el referido a la comprensión lectora en la que el Perú se situó en los últimos lugares con un puntaje de 370.

Fuente: INEI, BCRP, PISA

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

Respecto a la descentralización para mejorar la protección del consumidor, cabe destacar que el INDECOPI inició su proceso en el año 1993 (con la primera oficina regional en Arequipa) y para el año 2012 reportó veinticinco (25) Oficinas Regionales (ORIS) en los veinticuatro departamentos del país, dos (2) sedes institucionales en Lima (sede sur y sede norte), así como oficinas locales en Gamarra, San Juan de Lurigancho, Congreso de la República, Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, MAC Callao y MAC Lima Norte⁷³, dando una mayor cobertura en materia de protección a los consumidores.

73 Memoria 2012. Gerencia de Oficinas Regionales.

Asimismo en relación a las autoridades sectoriales, a partir del año 2000 las autoridades llevaron a cabo un plan de implementación de oficinas, descentralizando su sede central, con el fin de que los consumidores tengan una mejor atención y fortalecer su presencia a nivel nacional. En la actualidad, OSINERGMIN cuenta con el mayor número de oficinas en todos los departamentos del país (37), OSIPTEL cuenta con 29 oficinas también a nivel nacional, SUNASS con 13 oficinas en algunos departamentos, la SBS con 4 oficinas en algunos departamentos y el OSITRAN con 1 oficina en Lima.

Cabe destacar que si bien el proceso de descentralización de las oficinas del INDECOPI y de los diversos organismos ha sido un aspecto importante para lograr el acercamiento del sistema de protección a los consumidores, todavía está pendiente la profundización de reformas que incidan en el mejoramiento de la situación vulnerable del consumidor como en el caso de:

- La educación, puesto que un consumidor analfabeto afronta sus decisiones de consumo en situación de desventaja.
- La pobreza (puesto que la misma reduce las alternativas de elección de los consumidores).
- La informalidad que complica la solución de conflictos puesto que existe una mayor información asimétrica entre agentes.

De otro lado, existe una dinámica cambiante y heterogénea en cuanto a las decisiones y hábitos de consumo. Así, si bien en términos agregados el consumo privado es el principal componente del PBI (con 61.9% en el 2012), al interior del mismo si se ha dado una leve recomposición reflejada en el destino del gasto real per cápita según grupos de consumo: si bien los alimentos y bebidas deberían absorber la mayoría del gasto, existe una mayor participación de grupos como el referido a transportes y comunicaciones, esparcimiento y diversión, etc.

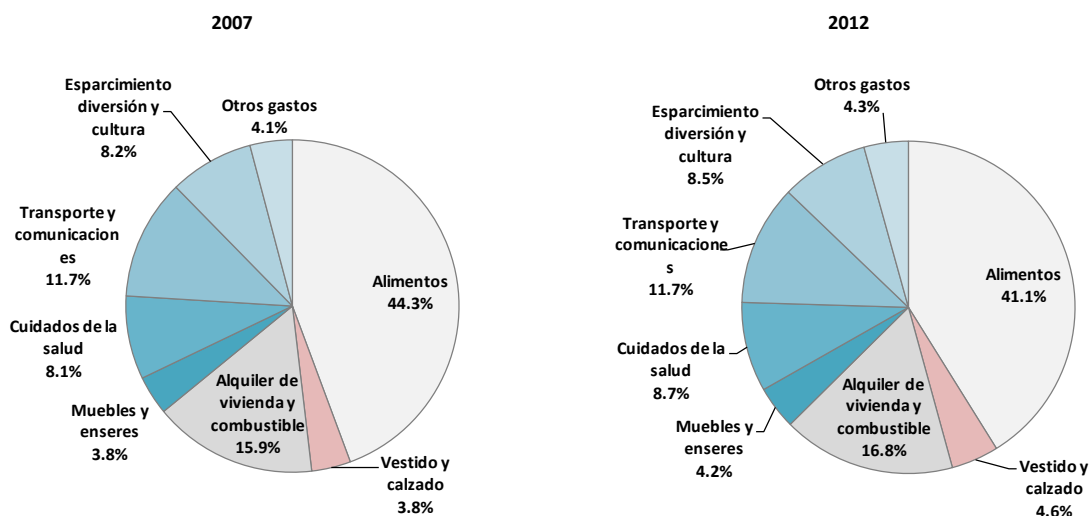
Cabe destacar que a partir de la distribución del gasto de los hogares en los diferentes bienes y servicios (canasta de consumo⁷⁴), se puede inferir que la existencia de un conflicto (denuncias/reclamos) justificado podría afectar de un modo mayor a los consumidores que destinen una mayor proporción de gasto en el producto o servicio en conflicto. Así por ejemplo, una gran cantidad de conflictos en alimentos generará un impacto más pronunciado en los hogares de Niveles Socio Económicos (NSE) más bajos⁷⁵, en la medida que la mayor proporción de sus gastos son en bienes esenciales como la alimentación.

El siguiente gráfico presenta cómo los hogares distribuyen sus gastos per cápita entre los conceptos de:

74 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 19.

75 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 20.

Gráfico N° 6
Perú: Estructura del gasto real per cápita, según grupos



Fuente: INEI

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

3.2.1 Asociaciones de Consumidores

Dado que la producción, el consumo y los intercambios se producen en forma masiva, los conflictos en las relaciones de consumo se incrementan, afectando tanto a individuos como a colectividades⁷⁶. Así, en la medida que los consumidores afectados se reúnan a fin de iniciar una acción legal, esta sería más eficiente, eliminando además la práctica perjudicial del mercado⁷⁷. Por lo anterior, una de las formas para llevar a cabo esta acción grupal es a través de las Asociaciones de Consumidores (en adelante Asociaciones).

En el país se constituyen de acuerdo a lo establecido en el Código Civil con la finalidad de proteger, defender, informar y representar a los consumidores. Son, por tanto, organizaciones sin fines de lucro⁷⁸. Asimismo, el reconocimiento de las Asociaciones por parte del INDECOPI les permite celebrar convenios con esta institución y los Organismos Reguladores de Servicios Públicos a fin de promover procesos y con ello disponer (si corresponde) de un porcentaje de hasta un 50% de la multa impuesta en los procedimientos iniciados por ellas en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores⁷⁹.

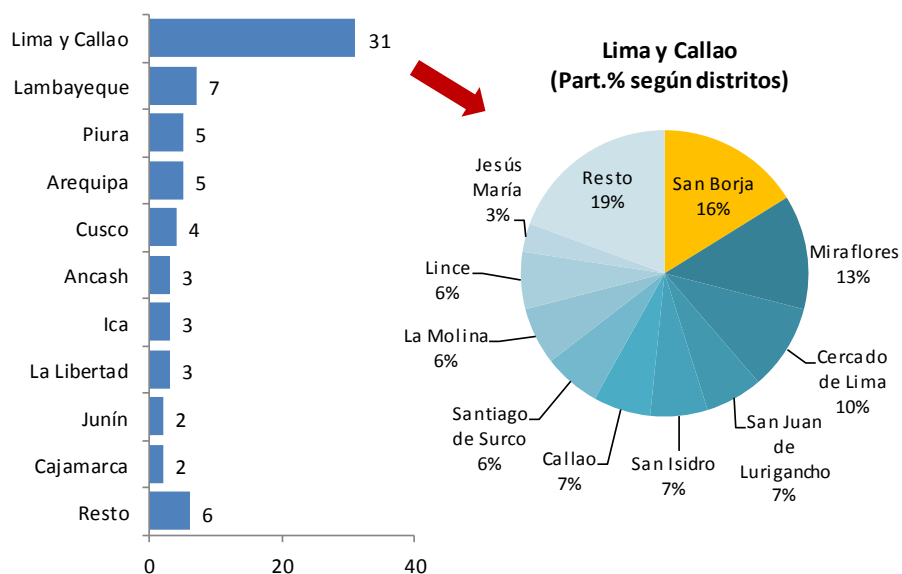
76 PROFECO. Las Asociaciones de Consumidores y las Fuentes Públicas y Privadas de Financiamiento para sus Proyectos. Pág. 60.

77 Bullard, Alfredo. Las Acciones de Interés Público en Defensa de la Libre Competencia y la protección del consumidor: El Caso Peruano. En: Gonzales Morales, Felipe (editor). Pág.271.

78 INDECOPI. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Pág. 179.

79 Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 153° y 156°.

Gráfico N° 7
Asociaciones de Consumidores según ámbito geográfico



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

De forma referencial, en el Perú existen setenta y uno (71) Asociaciones de Consumidores inscritas en el INDECOPI⁸⁰, treinta y uno (31) de las cuales se encuentran en Lima y Callao y las cuarenta (40) restantes en los demás departamentos.

3.2.2 Recursos de las Asociaciones de Consumidores

Para que las Asociaciones puedan asesorar y representar a sus miembros, necesitan contar con información adecuada, recursos (humanos y materiales) y llevar a cabo sus servicios⁸¹. Las fuentes o ingresos que les permiten contar con ellos se pueden dividir en:

- Recursos públicos. A través de la promoción de procesos que les permita disponer de hasta un 50% del valor de la multa impuesta. De acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor, sólo el 5% del monto entregado a las Asociaciones puede ser utilizado para su funcionamiento, el resto debe destinarse para implementar acciones específicas de promoción y defensa de los intereses de los consumidores⁸².

En efecto, a través de la suscripción de convenios de cooperación interinstitucionales, las Asociaciones de Consumidores pueden acceder a un porcentaje de las multas impuestas en procedimientos sancionadores que se inicien a instancia suya. De ese modo, las Asociaciones

80 Para mayor información Ver Anexo N° 8.

81 INDECOPI. Taller de Trabajo "La Importancia de las Entidades de Protección del consumidor para el Desarrollo de la Competitividad". Pág. 22.

82 Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 156º.

contribuyen a la labor del Estado de detectar y sancionar prácticas contrarias a las normas de protección del consumidor.

- Recursos autogenerados y cuotas. A partir de la venta de productos o servicios (revistas, publicidad en ellas, asesorías, estudios, espacios radiales, entre otros), aportaciones de socios, campañas de recolección entre otros. La afiliación supone otros costos para los socios en la medida que la Asociación espera que estos participen en las actividades que se organizan y que asistan a las asambleas⁸³.

3.2.3 Labor de las Asociaciones de Consumidores durante el año 2012

La información presentada a continuación corresponde a las trece (13) asociaciones que han dado respuesta a la solicitud de información del INDECOPI para la elaboración de este informe, de un total de setenta y uno (71) de ellas.

Representatividad

En términos generales, las diversas Asociaciones basan su actuación en los diferentes sectores de consumo; sin embargo, su representatividad formal, definida en términos del número de asociados, es limitada, lo que incide en la reducción de su capacidad de generación de recursos propios y autofinanciamiento con las cuotas y contribuciones de los asociados⁸⁴. Lo anterior, sin embargo no los excluye de actuar por quienes no son sus afiliados como en el caso de presentar denuncias por intereses colectivos.

De forma referencial, para el presente informe, trece (13) asociaciones que respondieron nuestra comunicación representaban a 673 consumidores; mientras que once (11) de ellas reportaron tener menos de veinte (20) afiliados. La Asociación Civil Defensoría del Vecino reportó 58 afiliados, mientras que; ASPEC (la de mayor antigüedad) un total de 531.

Tabla Nº 25: Asociaciones de consumidores que enviaron información

Nº	Depto.	Asociación	Sectores priorizados ^{1/}	Fecha de Creación	Nº de Afiliados
1	Loreto	Asociación Atenea	Todos	07.08.2007	7
2	Lima	Asociación Calderón Proaño	Todos excepto educación, salud y alimentos	24.03.2011	3
3	Ica	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Todos excepto inmobiliario ^{2/}	23.04.2009	58
4	Lima	Asociación Civil Pro Consumidor	Todos excepto alimentos, transportes y telecomunicaciones ^{3/}	18.05.2007	4
5	Lima	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Todos excepto telecomunicaciones,	10.09.2010	6

83 INDECOPI. Taller de Trabajo “La Importancia de las Entidades de Protección del consumidor para el Desarrollo de la Competitividad”. Pág. 22.

84 INDECOPI. Taller de Trabajo “La Importancia de las Entidades de Protección del consumidor para el Desarrollo de la Competitividad”. Pág. 23.

			agua y energía		
6	Arequipa	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Todos	15.03.2002	18
7	Piura	Asociación Defensoría del Consumidor	Sólo financiero	15.03.2005	10
8	Lima	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible (IDLADS)	Todos excepto educación e inmobiliario, además de medio ambiente.	20.01.2006	11
9	Lima	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Todos	19.01.1995	531
10	Lambayeque	Asociación Oficina de Defensa del Consumidor de Chiclayo	Educación, transporte, telecomunicaciones, agua y energía.	01.05.2012	5
11	Ancash	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	Todos	14.02.2011	5
12	Lambayeque	Centro de Protección del consumidor	Todos excepto telecomunicaciones, agua y energía.	11.04.2008	10
13	Cajamarca	MINOS Defensa y Protección de tus Derechos	Educación, salud y financiero.	01.02.2012	5

1/ Corresponde a educación, salud, alimentos, inmobiliario, transporte, financiero, telecomunicaciones, agua y energía.

2/ Además de servicios notariales, grifos y empresas de espectáculos.

3/ Además de servicios empresas de espectáculos y servicios veterinarios.

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

Tabla N° 26: Asociaciones de consumidores que no enviaron información

N°	Depto.	Asociación
1	Lima	Instituto de Defensa de la Propiedad - IDP
2	Lima	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios (OPECU)
3	Lima	Asociación de Consumidores y Usuarios de Banca, Seguros y Otros Servicios Públicos
4	Lima	Asociación Pro Consumidores del Perú
5	Lima	Asociación Civil Pro Consumidor
6	Lima	Dr. Ley Asociación de Defensa del Consumidor
7	Lima	La Asociación Regional de Defensoría del Vecino
8	Lima	Asociación de Usuarios y Consumidores, Precios, Intereses y Tarifas Justas - ADUYC
9	Lima	Patronato de la Universidad Ricardo Palma
10	Lima	Asociación Valores Humanos
11	Lima	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE
12	Lima	Asociación de Consumidores "Foro Ciudades para la Vida"
13	Lima	Asociación de Consumidores y Usuarios - ACYU
14	Lima	Asociación Pro Derechos de los Usuarios y Consumidores - PROUSUARIO
15	Lima	Asociación Peruana de Consumidores del Perú - ANAC
16	Lima	Organización Mundial del Consumidor - OMCO

17	Lima	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM
18	Lima	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH
19	Lima	Asociación de Usuarios y Contribuyentes del Cercado de Lima - ASUCC
20	Lima	Asociación de Protección del Consumidor del Perú
21	Lima	Asociación Latinoamericana de Consumidores y Usuarios
22	Lima	Huk Vida
23	Lima	Asociación de Consumidores y Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones - CONUSTEL
24	Lima	Asociación Civil Más que Consumidores
25	Lima	Liga de Consumidores y Usuarios del Perú
26	Lima	Asociación de Consumidores y Usuarios - Verdad y Justicia
27	Ancash	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región ANCASH- ACUREA
28	Ancash	Asociación Accusa Defensor del Consumidor
29	Arequipa	Asociación de Usuarios del Servicio Eléctrico de Arequipa ADUSELA
30	Arequipa	Asociación de Protección del Consumidor "Buen Consumo"- Arequipa
31	Arequipa	Asociación de Defensa de los Consumidores y Gestión Integral
32	Arequipa	Causa Justa
33	Ayacucho	Asociación para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Ayacucho
34	Cajamarca	Asociación para la Defensa de los Consumidores de Cajamarca - ASDECC
35	Cusco	Asociación Civil Transparencia de Lucha Contra la Corrupción, Defensa del Consumidor y Usuario Emiliano Huamantica
36	Cusco	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios
37	Cusco	Asociación de Consumidores y Usuarios del Cusco
38	Cusco	Asociación para la Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios - Elige Perú
39	Ica	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú
40	Ica	Asociación Nazqueña de Consumidores y Usuarios
41	Junín	Asociación de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario
42	Junín	Asociación de Defensa de Consumidores y Bienes y Servicios ASODECOBIS
43	La Libertad	Asociación en Defensa del Consumidor Peruano (ADECOPE)
44	La Libertad	Asociación Protectora de Consumo del Perú
45	La Libertad	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios Peruanos - APDECO
46	Lambayeque	Oficina Nacional de Protección del Consumidor - ONPC
47	Lambayeque	Asociación Nacional de Defensa de al Consumidor y Usuarios - ANDECU
48	Lambayeque	Asociación de Consumidores y Usuarios de Lambayeque-ACYULAM
49	Lambayeque	Asociación de Protección y Defensa del Consumidor- ASPRODEC
50	Lambayeque	Organismo de Promoción y Protección del Consumidor Peruano ORPROPERU
51	Madre de Dios	Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Madre de Dios- ASDCUMAD
52	Moquegua	Asociación de Defensa de los Consumidores, Usuarios y Deudores del Sistema Financiero de la Zona Sur - Sede Ilo
53	Piura	Asociación Departamental del Usuario y el Consumidor ADUC - Piura
54	Piura	Asociación del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paíta ADUC
55	Piura	Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores del Distrito de Querecotillo - ADUC
56	Piura	Asociación de Tutela y Amparo al Consumidor Peruano
57	Ucayali	Defensoría del Vecino de Ucayali
58	Ucayali	Asociación Civil Constructores de Paz

Cooperación con instituciones

La cooperación institucional permite a las asociaciones acceder y mejorar la ejecución de investigaciones sobre prácticas de consumo, calidad de productos y productores, entre otros⁸⁵. Por lo anterior, les permitiría promover procesos ante el INDECOPI o los Organismos Reguladores, para disponer, en caso corresponda, de un porcentaje de la multa.

Al respecto, únicamente ASPEC suscribió convenios con Asociaciones Internacionales y de las trece (13) asociaciones que remitieron información, solo ocho (8) realizaron un Convenio de Cooperación con el INDECOPI. Asimismo, de este último grupo solo tres (3) firmaron adicionalmente un convenio con el OSIPTEL. Destaca ASPEC al haber suscrito un convenio con el INDECOPI al igual que con todos los Organismos Reguladores (OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS y OSITRAN).

Tabla N° 27: Convenios de asociaciones de consumidores

Nº	Departamento	Asociación	Suscrita a Asociación Internacional	Convenios firmados (Nacional)	Institución de la cual ha recibido % de multa en el 2012
1	Lima	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Si (10%)	INDECOPI, OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN	Ninguna
2	Loreto	Asociación Atenea	No	INDECOPI, OSIPTEL	INDECOPI
3	Lima	Asociación Calderón Proaño	No	No	Ninguna
4	Ica	Asociación Civil Defensoría del Vecino	No	INDECOPI	---
5	Lima	Asociación Civil Pro Consumidor	No	INDECOPI	Ninguna
6	Lima	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	No	---	---
7	Piura	Asociación Defensoría del Consumidor	No	No	Ninguna
8	Lima	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible (IDLADS)	No	INDECOPI	INDECOPI
9	Lambayeque	Asociación Oficina de Defensa del Consumidor de Chiclayo	No	No	Ninguna
10	Ancash	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	No	---	---
11	Lambayeque	Centro de Protección al Consumidor	No	INDECOPI	Ninguna
12	Cajamarca	MINOS Defensa y Protección de tus Derechos	No	INDECOPI	Ninguna
13	Arequipa	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	---	INDECOPI, OSIPTEL	---

a/ Consumers International, Confederación de Consumidores y Usuarios de España (C.E.C.U.), Unión de Consumidores Andalucía - UCE, Fundación Ambio Alerta, Federación de Consumidores en Acción, Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa "Al-Andaluz", ADICAE, OCLAC, Grupo Andino de Consumidores y Red Puentes

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

Capacitación, orientación y difusión

El desarrollo de eventos de capacitación, orientación y difusión de información permite a las asociaciones educar respecto al consumo, denunciar y fomentar la participación grupal⁸⁶. Al

85 PROFECO. Las Asociaciones de Consumidores y las Fuentes Públicas y Privadas de Financiamiento para sus Proyectos. Pág. 61.

86 PROFECO. Las Asociaciones de Consumidores y las Fuentes Públicas y Privadas de Financiamiento para sus Proyectos. Pág. 61.

respecto, siete (7) de las trece (13) asociaciones que han remitido información, han llevado a cabo este tipo de eventos.

Con relación a los materiales de apoyo en la labor de las asociaciones se puede apreciar que sólo cuatro (4) asociaciones han invertido en ello, contando solo seis (6) con una página web.

Tabla Nº 28: Asociaciones de consumidores y eventos de capacitación, orientación y difusión (2012)

Nº	Departamento	Asociación	Eventos de capacitación, orientación y difusión		¿Elaboraron materiales de apoyo ?	¿Cuentan con página web?
			¿Realizaron este tipo de eventos durante el 2012?	Nº		
1	Lambayeque	Centro de Protección al Consumidor	Sí	No especifican ^{1/}	No	No
2	Lima	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Sí	126	Si	Si
3	Arequipa	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Sí	60	Si	---
4	Lima	Asociación Civil Pro Consumidor	Sí	8	No	Si
5	Ica	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Sí	7	No	No
6	Cajamarca	MINOS Defensa y Protección de tus Derechos	Sí	6	Si	No
7	Lima	Asociación Calderón Proaño	Sí	5	No	No
8	Loreto	Asociación Atenea	No	0	No	Si
9	Lima	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	No	0	No	No
10	Piura	Asociación Defensoría del Consumidor	No	0	No	No
11	Lima	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible (IDLADS)	No	0	Si	Si
12	Lambayeque	Asociación Oficina de Defensa del Consumidor de Chiclayo	No	0	No	Si
13	Ancash	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	No	0	No	Si (en construcción)

ASPEC además desarrolló actividades dirigidas a consumidores más vulnerables.

^{1/} Señalan que transmitieron información en televisión a nivel regional. No se especificó el número de veces.

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

Reclamos y denuncias

En el Perú, la presentación de reclamos o denuncias ha sido la labor principal de las Asociaciones de Consumidores. En este sentido, en el año 2012, once (11) de las trece (13) asociaciones que remitieron información, realizaron (directa o indirectamente) un total de 3 257 reclamos o denuncias, correspondiendo solo 109 de ellas a las presentadas de forma colectiva. Asimismo, siete (7) de cada diez (10) denuncias presentadas de forma colectiva fueron hechas por ASPEC.

Tabla Nº 29: Asociaciones de consumidores y reclamos y denuncias (2012)

Nº	Departamento	Asociación	Presentados *		Resueltos*	
			Consumidores individuales	De forma colectiva	Total*	A favor de la Asociación*
1	Loreto	Asociación Atenea	3	0	5 ^{a/}	1
2	Lima	Asociación Calderón Proaño	1	0	1 ^{b/}	1
3	Ica	Asociación Civil Defensoría del Vecino	5	28	8 ^{c/}	8
4	Lima	Asociación Civil Pro Consumidor	4	0	5 ^{d/}	4
5	Lima	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	0	0	0	0
6	Arequipa	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	310	0	155 ^{c/}	---
7	Piura	Asociación Defensoría del Consumidor	100	0	80 ^{e/}	---
8	Lima	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible (IDLADS)	0	0	0	0
9	Lima	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	2741	76	1 811 ^{f/}	17
10	Lambayeque	Asociación Oficina de Defensa del Consumidor de Chiclayo	5	0	5 ^{g/}	0
11	Ancash	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	0	0	0	0
12	Lambayeque	Centro de Protección al Consumidor	13	5	12 ^{h/}	12
13	Cajamarca	MINOS Defensa y Protección de tus Derechos	9	0	3 ^{c/}	3

a/ Todos los casos han sido del INDECOPI. Motivo principal de reclamo o denuncias fue idoneidad e información.

b/ No especifica qué institución resolvió el caso. Motivo principal de reclamo o denuncias fue idoneidad.

c/ No especifica qué institución resolvió el caso ni motivo principal de reclamo o denuncias.

d/ No especifica qué institución resolvió el caso. Motivo principal de reclamo o denuncias fue servicios financieros, inmobiliarios y campañas promocionales.

e/ No especifica qué institución resolvió el caso. Motivo principal de reclamo o denuncias fue intereses difusos en el sector financiero.

f/ Motivos principales de reclamo o denuncias: Entidad Bancaria (métodos abusivos de cobranza, cobro arbitrario de comisiones, falta de información al adquirir un crédito / tarjeta de crédito). Problemas con servicios Públicos de telecomunicaciones y agua. Publicidad engañosa (en diversos productos envasados). Afectación de intereses económicos en Textos Escolares. Violación de derecho a la salud y seguridad.

g/ No especifica qué institución resolvió el caso. Motivo principal de reclamo o denuncias fue incumplimiento de empresas proveedores.

h/ No especifica qué institución resolvió el caso. Motivo principal de reclamo o denuncias fue idoneidad, libro de reclamaciones y tamaño de letra en contratos.

* Cabe señalar que las presentaciones y la resolución de los reclamos y/o denuncias no necesariamente se efectúan en el mismo año.

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

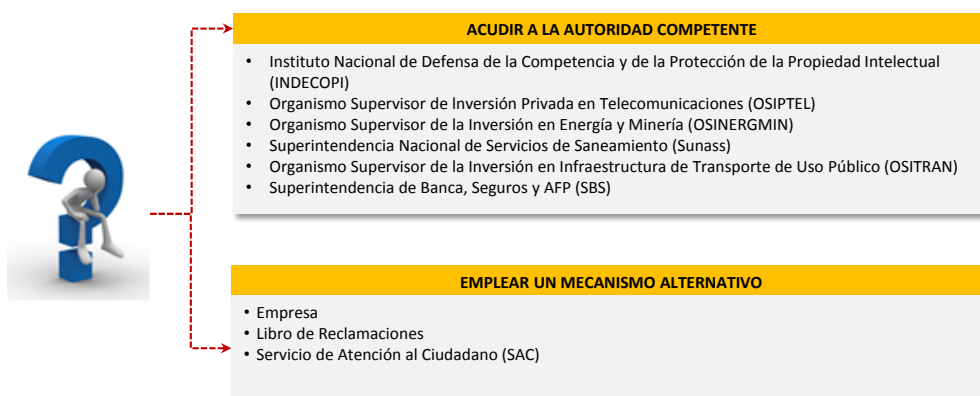
Cabe señalar que de las 52 denuncias de las Asociaciones de Consumidores presentadas en el INDECOPI, catorce de ellas (14), equivalentes al 26.92% del total, fueron resueltas como fundadas a favor de las asociaciones, siendo la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) la que concentró el 85.71% del total⁸⁷.

87 Datos de las Comisiones de Protección al Consumidor, CPC 1 y CPC 2, del INDECOPI.

3.2.4 Mecanismo de solución de conflictos de los consumidores.

Frente a un problema en la relación de consumo⁸⁸, el consumidor podrá⁸⁹ acudir ante la autoridad competente o utilizar los mecanismos alternativos que podrían ser la misma empresa, el Libro de Reclamaciones o el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI.

Estas autoridades son INDECOPI, OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN y SBS, las cuales cuentan con procedimientos para la atención de reclamos y denuncias.



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








3.2.4.1 Opción de acudir a las autoridades competentes

Cuando un consumidor se enfrenta a un conflicto en la relación de consumo, puede acudir inmediatamente al proveedor que le ofrece el producto o le brinda el servicio a fin de solucionarlo. En el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, energía, saneamiento e infraestructura del transporte, por ejemplo, puede presentar el reclamo respectivo y posteriormente, de no serle favorable la resolución emitida por el proveedor (empresa operadora que podría estar abajo la supervisión de OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS u OSITRAN), puede interponer un recurso de apelación en segunda instancia y lograr que el fallo emitido sea revocado a su favor. Algo similar ocurre en el caso de las SBS cuando se trata de un reclamo que versa sobre AFPs. Si no se trata de ninguno de los sectores mencionados, es decir, en cualquier otro caso, el consumidor podrá recurrir al INDECOPI teniendo la posibilidad de realizar un reclamo o presentar una denuncia e iniciar con ello un procedimiento administrativo.

⁸⁸ Cabe destacar que antes de reclamar o denunciar, los consumidores evalúan los costos y beneficios que acarreará dicha decisión, considerando diversos factores, como el desembolso económico que deberán realizar y lo que pretenden obtener en el procedimiento, es decir los montos en disputa, así como el tiempo que invertirán en ello y las posibilidades de que sus reclamos o denuncias sean atendidos. Si los procedimientos de reclamo son costosos y engorrosos, la probabilidad de que se desistan de reclamar o denunciar es mayor. En ese sentido, las estadísticas sobre el número de reclamos y denuncias presentadas y atendidas no ofrecen indicadores suficientes sobre el buen funcionamiento del sistema, por lo cual deben ser tomadas con cautela.

⁸⁹ Otro mecanismo alternativo es el Sistema de Arbitraje de Consumo, a fin de resolver de manera sencilla gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores; sin embargo, este mecanismo aún no está en funcionamiento.

Tabla Nº 30: Esquema general: Acudir a las autoridades competentes

DESCRIPCIÓN	¿A qué sector pertenece el problema?	¿Cuál es el tema general de su problema?	¿Qué debe hacer inmediatamente? 1ª INSTANCIA	¿Si la empresa o 1ª Instancia no me da la razón? 2ª INSTANCIA
SECTORES REGULADOS	Telecomunicaciones	Problemas con el servicio: facturación excesiva, calidad, problemas con tarjetas pre pago, etc.	Presentar un reclamo ante la empresa operadora	
	Energía (luz o gas natural)	Problemas con el servicio: facturación excesiva, calidad, problemas con la instalación, etc.	Presentar un reclamo ante la empresa proveedora	
	Saneamiento (agua/desagüe)	Problemas con el servicio: facturación excesiva, corte, problemas con la instalación, etc.	Presentar un reclamo ante la empresa prestadora	
	Infraestructura del transporte (aéreo/terrestre)	Problemas en la Infraestructura de Uso Público: Aeropuertos y Peajes.	Presentar un reclamo ante la empresa concesionaria.	
	Servicio del transporte	Tren Eléctrico de Lima.		
	¿A qué sector pertenece el problema?	¿Cuál es el tema general de su problema?	Atención de reclamos contra las AFP	
Sistema Privado de Pensiones (SPP)	Problemas en el marco del contrato de afiliación suscrito entre los afiliados y las AFP	En el caso de un procedimiento de reclamo en la SBS contra las AFP, la Superintendencia Adjunta de AFP es primera instancia en el procedimiento de reclamos, mientras que el Superintendente es la segunda instancia.		
OTROS SECTORES	Equipos de telecomunicaciones	Problemas con los equipos o servicios: - Información - Idoneidad - Discriminación - Demora en la entrega del producto o servicio adquirido - En general, cualquier disconformidad	 Presentar una solicitud de reclamo en INDECOPI (SAC) Tiene 2 opciones:  Presentar una denuncia (procedimiento administrativo) en INDECOPI	
	Electrodomésticos (refrigeradoras, lavadoras, televisores, entre otros)			
	Automotriz			
	Vestido y calzado			
	Muebles			
	Alimentos			
	Servicios profesionales varios			
	Servicios financiero y seguros			
	Educación			
	Servicios turísticos			
Otros				

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

En los casos de servicios públicos regulados y de las AFP, los procedimientos constan de dos (2) instancias administrativas:

- **La Primera Instancia**, en la que se presenta el reclamo por parte del consumidor directamente al proveedor para su evaluación y emisión de una respuesta.
- **La Segunda Instancia**, en la que se presenta una apelación al fallo emitido en la instancia precedente ante la autoridad competente (OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, SBS) y es donde concluye la tramitación del procedimiento administrativo.

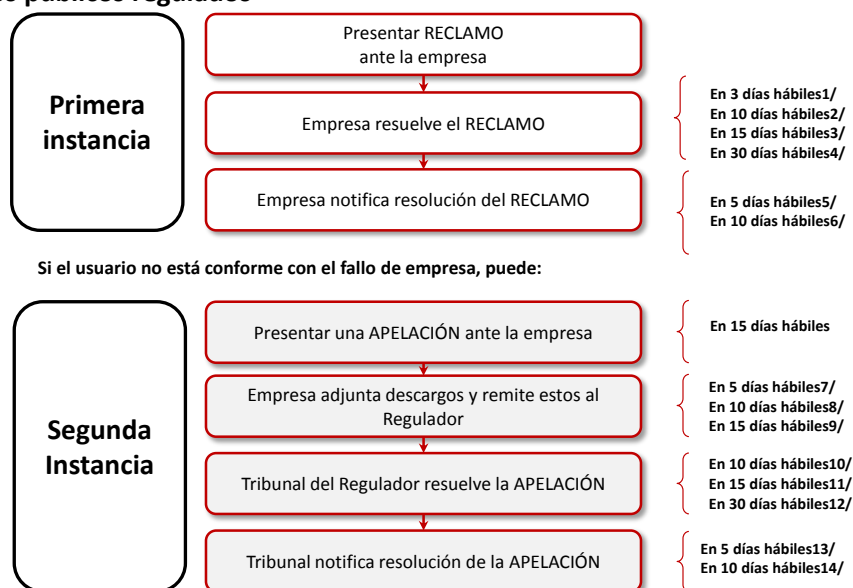
Ante disconformidades en el resto de sectores, el procedimiento se inicia en la denuncia directamente ante la autoridad administrativa, que en este caso es el INDECOPI, quien resuelve tanto en primera como en segunda instancia. De forma referencial, las resoluciones de los reclamos que tramitan los organismos reguladores de servicios públicos y la SBS (solo para el caso de AFP) son gratuitos y no dan lugar a la aplicación de sanciones. Para ello, los consumidores deben interponer una queja (en los organismos reguladores de servicios públicos) o una denuncia (en la SBS). Sin embargo, las resoluciones de las denuncias interpuestas ante el INDECOPI, suponen la imposición de

una sanción. Por tanto, las apelaciones que tramita la segunda instancia del INDECOPI pueden ser interpuestas por los denunciantes o los denunciados.

Esquemas generales para la atención de los reclamos y las denuncias: Procedimientos Administrativos

A continuación se presentan tres esquemas generales de procedimientos administrativos para la atención de los reclamos por los servicios públicos, el sistema privado de fondos de pensiones y los demás casos tramitados ante el INDECOPI.

Gráfico Nº 8: Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre servicios públicos regulados

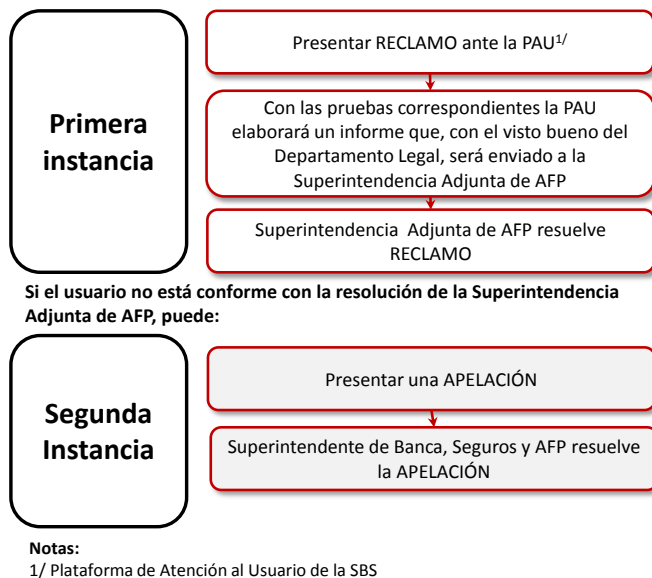


Notas:

- 1/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones por (a) problemas de calidad, (b) falta de entrega del recibo o de la copia solicitada, (c) falta de entrega de la facturación detallada, (d) veracidad de la información, (e) negativa de la empresa operadora a aceptar la solicitud de locución hablada por cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, o cuando siendo aceptada dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada, corte y bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
- 2/ Para empresas de servicios de saneamiento por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación.
- 3/ Para (a) empresas de servicios de telecomunicaciones por problemas en tarjetas de pago y para (b) empresas de servicios de infraestructura de transporte de uso público (por complejidad puede extender plazo a 30 días hábiles adicionales).
- 4/ Para (a) empresas de servicios de telecomunicaciones por el resto de materias reclamables, (b), empresas de servicios de energía eléctrica y gas natural y (c) empresas de servicios de saneamiento por facturación.
- 5/ Para (a) empresas de servicios de energía eléctrica y gas natural, (b) empresas de servicios de saneamiento y (c) empresas de servicios de infraestructura de transporte de uso público.
- 6/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones.
- 7/ Para (a) servicios de energía eléctrica y gas natural y (b) servicios de saneamiento.
- 8/ Para servicios de telecomunicaciones.
- 9/ Para servicios de infraestructura de transporte de uso público.
- 10/ Para el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.
- 11/ Para el TRASU del OSIPTEL, por (a) problemas con las tarjetas de pago, (b) falta de entrega del recibo o de la copia solicitada y (c) falta de entrega de la facturación detallada, (d) corte y bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, (e) cambio de titularidad, (f) rechazo de solicitud de portabilidad y (g) falta de consentimiento del abonado para la portabilidad.
- 12/ Para (a) el TRASU del OSIPTEL (por el resto de materias), (b) la JARU del OSINERGMIN y (c) el TRASS de la SUNASS.
- 13/ Para (a) la JARU del OSINERGMIN, (b) el TRASS de la SUNASS y (c) el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.
- 14/ Para el TRASU del OSIPTEL (para la notificación no hay extensión de plazo, sí para la resolución en caso de una mayor complejidad a 30 días hábiles adicionales).

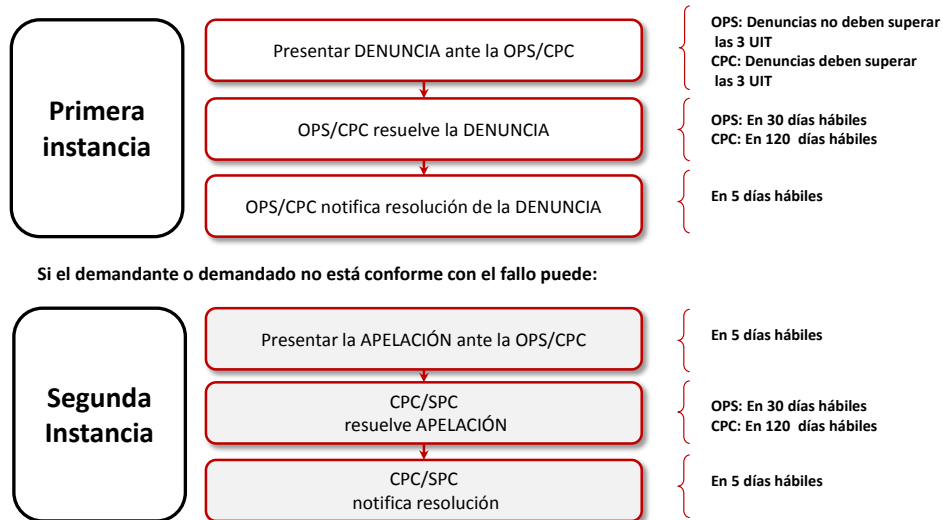
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI

Gráfico Nº 9: Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre el sistema privado de pensiones



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

Gráfico Nº 10: Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de una denuncia en el INDECOPI



Notas:
Cabe destacar que 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 (CPC) y ; iii) la tercera instancia, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del INDECOPI.

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

3.2.4.2 Opción de otros mecanismos de solución de controversias

La conciliación, la mediación y el Libro de Reclamaciones son también mecanismos de solución de reclamos o denuncias, pero no forman parte de un procedimiento administrativo.

3.2.4.2.1 Mediación y conciliación ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI

Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el SAC (por teléfono, personalmente, por carta, vía Internet o por fax). En este caso, el SAC informa al proveedor respecto del reclamo, pudiendo llegar a un acuerdo en el transcurso de dicha comunicación. En caso contrario, se cita al proveedor a una audiencia de conciliación con la finalidad de propiciar un acuerdo con el consumidor, que es vinculante y definitivo. Las conciliaciones se efectúan en nueve (9) días hábiles en promedio y en caso de incumplirse dicho acuerdo es posible que el proveedor sea sancionado.

3.2.4.2.2 El Libro de Reclamaciones

El Código de Protección y Defensa del Consumidor dispuso que los establecimientos comerciales deban contar con un Libro de Reclamaciones, sea en forma física o virtual. A través del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM publicado en el diario oficial El Peruano el 19.02.2011, se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. El INDECOPI es la autoridad que supervisa y sanciona los incumplimientos de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones⁹⁰.

El Libro de Reclamaciones tiene alcance nacional y cubre a todos los proveedores de productos y servicios. Para el caso de los servicios públicos regulados o supervisados (servicios de telecomunicaciones, energía eléctrica, gas natural, saneamiento, infraestructura de transporte de uso público, tren eléctrico y sistema privado de pensiones), los proveedores deben regirse por las normas emitidas por los organismos competentes⁹¹ (OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN y SBS).

Los proveedores están obligados a colocar en sus establecimientos comerciales un letrero físico y en los medios virtuales (cuando corresponda) un aviso virtual, para el registro de los reclamos y quejas.

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.

90 D.S. N° 011-2011. Reglamento del Libro de Reclamaciones. Art. N° 11° y 15°.

91 D.S. N° 011-2011. Reglamento del Libro de Reclamaciones. Art. N° 2°.

Tabla N° 31: Reclamos y quejas del Libro de Reclamaciones

Definiciones	
¿Qué es un reclamo?	<ul style="list-style-type: none"> • Es una disconformidad relacionada a los bienes expedidos o suministrados y los servicios prestados⁹². • Deben ser atendidas y respondidas por los proveedores en un plazo máximo de 30 días calendario⁹³. • El plazo de resolución puede ser ampliado al doble, si la naturaleza del reclamo lo justifica, pero debe ser informado al consumidor al culminar el plazo inicial⁹⁴.
¿Qué es una queja?	<ul style="list-style-type: none"> • Es una disconformidad relacionada a los bienes expedidos o suministrados o expresa el descontento del consumidor respecto a la atención al público⁹⁵. • No tiene por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor⁹⁶.

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

Cabe destacar que la formulación de un reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones, no es una limitación para que los consumidores utilicen otro mecanismo (como las conciliaciones del SAC del INDECOPI y las denuncias ante los Órganos del Procedimiento Sumarísimo o ante las Comisiones de Protección del Consumidor)⁹⁷.

92 D.S. N° 011-2011. Reglamento del Libro de Reclamaciones. Art. N° 3.3º.

93 D.S. N° 011-2011. Reglamento del Libro de Reclamaciones. Art. N° 6º.

94 D.S. N° 011-2011. Reglamento del Libro de Reclamaciones. Art. N° 6º.

95 D.S. N° 011-2011. Reglamento del Libro de Reclamaciones. Art. N° 3.4º.

96 D.S. N° 011-2011. Reglamento del Libro de Reclamaciones. Art. N° 3.4º.

97 D.S. N° 011-2011. Reglamento del Libro de Reclamaciones. Art. N° 13º.

IV. INFORMACIÓN SECTORIAL

A continuación, se desarrollará el desempeño de las diferentes autoridades sectoriales (OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, SBS e INDECOPI) quienes cuentan con facultades solución de conflictos y supervisión. Estos procedimientos forman parte del sistema legal de protección del consumidor, en la medida que se reconoce los derechos fundamentales del caso y se establecen las soluciones sustanciales para los problemas derivados de las relaciones de consumo, consagrando además los mecanismos que permitan hacer valer efectivamente aquellos derechos⁹⁸. Asimismo, se analizará el desempeño de las autoridades sectoriales ligadas a la educación, salud, turismo e inmobiliario.

4.1 Sectores regulados

4.1.1 Sector de telecomunicaciones

4.1.1.1 Datos generales

4.1.1.1.1 Agentes

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

Tabla N° 32: Agentes en el sector de telecomunicaciones

Sector público
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
<ul style="list-style-type: none">• Otorga concesiones, autorizaciones y licencias para la operación de los servicios "públicos" o "privados" de telecomunicaciones.
Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL)
<ul style="list-style-type: none">• Es un fondo destinado a la provisión de acceso universal, entendiéndose como tal, al acceso en el territorio nacional a un conjunto de servicios de telecomunicaciones esenciales, capaces de transmitir voz y datos. El FITEL se encuentra adscrito al Sector Transportes y Comunicaciones y el MTC actúa como su Secretaría Técnica.
Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)
<ul style="list-style-type: none">• Regula el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, dicta normas generales o específicas, supervisa (verifica el cumplimiento de las obligaciones) y fiscaliza (impone sanciones y medidas correctivas), a las empresas operadoras.• Resuelve las controversias entre empresas operadoras.• Resuelve en segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia se encuentra en las mismas empresas operadoras).
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)
<ul style="list-style-type: none">• Verifica el cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor.• Resuelve las afectaciones de los consumidores respecto a la publicidad comercial de las

98 Stiglitz, Gabriel. Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios. Pág. 119.

empresas. • Administra el Registro “Gracias ... no insista”, correspondiente a los consumidores que han manifestado su voluntad de no recibir publicidad a través de sus teléfonos y/o correos electrónicos.
Sector privado
Empresas de radio y televisión de señal abierta
• Brindan servicios "privados" de telecomunicaciones. • Se accede a ellos sin efectuar pago alguno.
Empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones
• Brindan los servicios públicos de telecomunicaciones (utilizados a cambio de un pago): telefonía fija, telefonía móvil, acceso a internet, televisión por cable o por satélite y telefonía pública. • Pueden ser comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones. • Resuelven los reclamos presentados por los usuarios en la primera instancia administrativa.
Comercializadores de equipos de telecomunicaciones
• Venden equipos y aparatos de telecomunicaciones. • Deben registrarse como casas comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones en el MTC.

Fuente: 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 2011. (INDECOPI).

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

4.1.1.1.2 Empresas del sector

Al primer trimestre del año 2013⁹⁹ se reportó que el MTC había otorgado un total de 1 041 concesiones para la explotación de servicios de telecomunicaciones en el Perú, las mismas que correspondían a diversos operadores, siendo la referida a radiodifusión por cable la de mayor número en cuanto a concesiones, con cuatrocientos treinta y ocho (438).

Es oportuno precisar que el número de concesiones no equivale al número de empresas debido a que se permite la prestación de múltiples servicios a través de una sola concesión; tal como lo señala la Ley Nº 28737, Ley que Establece la Concesión Única para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Tabla Nº 33: Concesiones en comunicaciones

Concesiones por servicios	Nº de concesiones otorgadas por el MTC
Concesiones únicas y adecuaciones a la concesión única de servicios	425

99 Cabe precisar que la información para esta sección corresponde a la disponible en la página web del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTC) accedida el 30 de marzo de 2013.

Concesiones por servicios	Nº de concesiones otorgadas por el MTC
públicos.	
Servicio público portador local.	56
Servicio público portador de larga distancia.	66
Servicio público de telefonía fija.	36
Servicios públicos de telefonía móvil y servicio de comunicaciones personales.	5
Servicio público móvil de canales múltiples de selección automática (troncalizado).	4
Servicio público móvil por satélite.	10
Servicio público de distribución de radiodifusión por cable.	438
Servicio público móvil de datos marítimos por satélite.	1

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Actualizado vía web al 30 de marzo del 2013

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

Comercializadores de equipos de telecomunicaciones

A nivel nacional se registraron un total de 2 237 establecimientos comercializadores de equipos y aparatos de telecomunicaciones¹⁰⁰, los cuales se inscriben ante la autoridad competente, como es el caso de la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones (DGCC) del MTC¹⁰¹.

4.1.1.1.3 Oficinas de atención al cliente

Las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al cliente¹⁰². En este sentido, en la medida que una sola empresa puede brindar más de un servicio, la obligatoriedad recae por empresa y no por tipo de servicio¹⁰³.

Tabla Nº 34: Oficinas de atención al cliente

Empresas según tipo de servicio	Nº de sucursales		Total
	Lima y Callao	Demás departamentos	
Empresas de telefonía fija	34	176	210
Empresas de telefonía móvil	67	228	295
Empresas de larga distancia	35	176	211
Empresas de servicios de internet	33	176	209
Empresas de servicios de TV por	36	187	223

100 Datos a mayo de 2013.

101 De acuerdo a lo establecido en el Art. Nº 1 de la RM 198-2001-MTC/15.03 en la que además se aprobó la Directiva de Casas Comercializadoras.

102 De acuerdo a lo establecido en el Art. Nº 43º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

103 OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

Empresas según tipo de servicio	Nº de sucursales		Total
	Lima y Callao	Demás departamentos	
cable o satelital			
Total	205	943	1 148

Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013

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

4.1.1.2 Labor del OSIPTEL en materia de protección de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

El regulador en telecomunicaciones cuenta con un área especializada en usuarios, denominada Gerencia de Protección y Servicio al Usuario. Dentro de las tareas que ejecuta dicha área, podemos señalar aquellas referidas a la elaboración de la normativa del sector en materia de protección de los usuarios, atención de las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional, efectuar actividades de fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

4.1.1.2.1 Normativa específica

El marco legal en materia de protección al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentra constituido principalmente por dos normas: El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Tabla Nº 35: Normativa específica en cuanto a protección al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones

Norma	Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (Condiciones de Uso) Contiene las obligaciones de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, así como los derechos de los usuarios (antes, durante y después de la contratación o uso de los servicios). Asimismo contiene aspectos relacionados a las tarjetas prepago y pospago, así como las oficinas de atención de las empresas.
Norma	Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
	Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD-OSIPTEL (Directiva de Reclamos) Contiene todo el procedimiento administrativo para la atención de los reclamos por los servicios públicos de telecomunicaciones (requisitos, plazos, objeto de reclamos, etc.). Primera Instancia: reclamos a ser atendidos por las empresas operadoras. Segunda instancia: apelaciones y quejas atendidas por el TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios) del OSIPTEL.

Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013

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

El sector de telecomunicaciones es uno de los que evoluciona más rápidamente, lo cual implica que la normativa que regula dicha materia debe mantenerse a la par de los cambios que se dan en el sector, por lo que esta normativa requiere ser actualizada permanentemente.

En ese sentido, durante el año 2012, el OSIPTEL modificó en tres (3) oportunidades la normativa referida a Condiciones de Uso (mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 007-2012-CD/OSIPTEL, N° 059-2012-CD/OSIPTEL y N° 138-2012-CD/OSIPTEL) y en una oportunidad la Directiva de Reclamos (mediante Resolución de Consejo Directivo N° 006-2012-CD/OSIPTEL)¹⁰⁴.

4.1.1.2.2 Contratos y cláusulas abusivas

Durante el año 2012, el OSIPTEL no aprobó cláusulas generales de contratación, siendo que las vigentes datan de los años 1998¹⁰⁵, 1999¹⁰⁶, 2000¹⁰⁷ y 2001¹⁰⁸. Actualmente, de acuerdo al Art. N° 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, las empresas se encuentran obligadas a remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y sus anexos (si los hubiere), con la finalidad de que Regulador otorgue su conformidad¹⁰⁹. Asimismo, el regulador señala que no se han identificado cláusulas abusivas.

4.1.1.2.3 Supervisión y sanciones en el sector

Durante el año 2012, el OSIPTEL elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios, efectuando un total de cuatrocientos setenta y dos (472) acciones de supervisión.

Tabla N° 36: Acciones de supervisión de OSIPTEL

Tipos de empresas	N° de supervisiones efectuadas	Principales temas
Empresas de telefonía fija	13	Mecanismos de contratación. Atención en oficinas o centros de atención a usuarios.
Empresas de telefonía móvil	432	Mecanismos de contratación. Celebración de contrato de abonado. Verificación de medidas correctivas. Modalidad y plazos de vigencia de tarjetas de pago. Acumulación de saldos no utilizados. Modalidad y plazos de vigencia de tarjetas de pago. Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de

104 OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

105 Cláusulas generales de contratación del servicio de telefonía fija bajo la modalidad de abonado- Anexo 2 de La Res. 019-98-CD/OSIPTEL. Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

106 Cláusulas generales de contratación aplicables al servicio de larga distancia en telefonía fija bajo la modalidad de abonado- Anexo 2 de La Res. 035-99-CD/OSIPTEL. Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

107 Cláusulas generales de contratación de los servicios públicos móviles- Res. 002-2000-CD/OSIPTEL. Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

108 Cláusulas generales de contratación de los servicios públicos de difusión y de servicios de valor añadido para acceso a Internet- Res. 015-2001-CD/OSIPTEL. Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

109 OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

Tipos de empresas	Nº de supervisiones efectuadas	Principales temas
		contratación del servicio. Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora. Consulta de titularidad de servicios públicos móviles.
Empresas de larga distancia	22	Normas de preselección.
Empresas de servicios de internet	3	Supuestos de suspensión del servicio. Condiciones para el establecimiento de contrato a plazo forzoso. Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.
Empresas de servicios de TV por cable o satelital	2	Mecanismos de contratación. Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso.
Total	472	---

Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013

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

Asimismo, el OSIPTEL impuso un total de 56 sanciones en aspectos relacionados a la protección de los usuarios, las mismas que se detallan a continuación:

Tabla Nº 37: Sanciones establecidas por OSIPTEL

Empresas	Nº de sanciones impuestas	Principales temas
Movistar	15	Contratación de líneas y difusión de la información al usuario.
Nextel	5	Información al abonado. Registro de abonados.
Cable Mágico	3	Prestar de manera continua e ininterrumpida su servicio de radiodifusión por cable.
Claro	15	Información a abonados. Bloqueo de puertos.
Telmex	3	Prestar de manera continua e ininterrumpida su servicio de telefonía fija local.
Telefónica	15	No se informó a los usuarios o terceros que éstos no se encontraban facultados para efectuar la migración de los planes tarifarios, sino solo el abonado.
Total	56	---

Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013

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

4.1.1.2.4 Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2012, el OSIPTEL elaboró y desarrolló un Plan de Capacitación dirigido tanto a usuarios como empresas de todos los servicios públicos de telecomunicaciones, efectuando un total de 8 cursos¹¹⁰.

Asimismo, se elaboró y desarrolló un Plan de Orientación que consistió en el desarrollo de tres (3) campañas a nivel nacional¹¹¹ y en la atención de 330 710 consultas de usuarios en todas las oficinas institucionales a nivel nacional.

Tabla N° 38: Orientación – OSIPTEL

Tipos de empresas	Cantidad de consultas atendidas	Principales Temas
Empresas de telefonía fija	111 970	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Reclamos.• Facturación.• Calidad del Servicio.• Entrega de Recibos.• Cobro del Servicio.
Empresas de telefonía móvil	182 724	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Reclamos.• Calidad del Servicio.• Facturación.• Recargas.• Tarifas.
Empresas de servicios de internet	24 311	<ul style="list-style-type: none">• Calidad del Servicio.• Facturación.• Baja del Servicio.• Procedimiento de Reclamos.• Suspensión/Corte del Servicio.
Empresas de Servicios de TV por cable o satelital	11 705	<ul style="list-style-type: none">• Calidad del Servicio• Facturación• Procedimiento de Reclamos• Entrega de Recibos• Baja del Servicio
Total	330 710	---

Fuente: OSIPTEL. C. 644-GG.GPSU/2013

Nota: la información de larga distancia se encuentra contenida en las orientaciones de telefonía fija y telefonía móvil.

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

Adicionalmente, el OSIPTEL elaboró y ejecutó un Plan de Difusión con el objetivo de dar a conocer las principales medidas adoptadas por dicha institución, efectuando un total de 31 acciones de difusión¹¹².

110 OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

111 OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

112 OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

Tabla Nº 39: Difusión – OSIPTEL

Nº	Principales temas difundidos
1	Reducción de tarifas de 16 planes telefónicos a partir del 1 de septiembre por parte de Telefónica del Perú.
2	Beneficios de la Portabilidad Numérica en el servicio de telefonía fija.
3	El dinamismo de las telecomunicaciones del Perú.
4	Disminución del 23% de las tarifas de llamadas desde fijos a celulares.
5	Red dorsal y proyecto para mejorar servicio de atención al cliente.
6	OSIPTEL presenta proyecto de reglamento para mejorar atención a usuarios.
7	OSIPTEL prohíbe servicio 4G a empresas de telefonía.
8	Proyecto de reglamento para normar la calidad de la atención que reciben los usuarios en servicios públicos de telefonía fija y móvil.
9	Entrada en vigencia de la portabilidad fija, por aumento de reclamos en telefonía Móvil.
10	OSIPTEL invoca que usuarios conozcan sus derechos fundamentales.
11	Supervisión de la calidad de telefonía móvil en Arequipa.
12	Tarifa de S/. 0.5 para hablar más segundos desde teléfonos públicos a móviles.
13	Reducción de 23% en las tarifas para las llamadas de teléfonos fijos a móviles.
14	Reunión del OSIPTEL con las principales asociaciones de usuarios del país.
15	Investigación sobre las interrupciones del servicio en la zona norte y noreste del país.
16	Supervisión de la calidad de la telefonía móvil en la ciudad de Arequipa.
17	Inauguración del centro de orientación del OSIPTEL en Pichari-VRAEM.
18	Proyecto de reglamento para mejorar la calidad de atención de los usuarios.
19	Perú y Ecuador firman acuerdo para hacer realidad el roaming.
20	Proyecto para implementar salas unipersonales del OSIPTEL que resolverá reclamos sencillos menores a S/. 100.
21	OSIPTEL investiga razones de interrupción de telecomunicaciones en Satipo - Junín.
22	OSIPTEL inicia campaña de orientación para proteger a los usuarios.
23	OSIPTEL atendió en 60 días a 1800 usuarios en el VRAEM.
24	OSIPTEL inicia proceso sancionador contra empresa OLO.
25	OSIPTEL prohíbe el uso de término 4G en la información que brinda a usuarios.
26	OSIPTEL investiga razones de interrupción de telecomunicaciones en Moquegua.
27	OSIPTEL investiga razones de interrupción de telecomunicaciones en Loreto.
28	OSIPTEL investiga razones de interrupción de telecomunicaciones en el centro del país.
29	OSIPTEL inicia investigación en La Libertad por el caso de usuario que tiene a su nombre chips sin haber autorizado su compra.
30	Derechos fundamentales de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
31	Presentación del informe de Medición de la Calidad de Atención en Telecomunicaciones de las Empresas Operadoras.

Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013

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

4.1.1.2.5 Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, obliga a las empresas operadoras a brindar información de consumos y saldos mediante una locución hablada o mediante un mensaje de texto (siempre que sea técnicamente posible), facilitando de esta manera el acceso a la información de personas con discapacidad visual y personas con discapacidad auditiva¹¹³.

En línea con lo anterior, durante el año 2012, se han llevado a cabo charlas y talleres, dirigidos a ciudadanos de grupos vulnerables principalmente personas con discapacidad, adultos mayores y niños, coordinando para dicho fin con 17 instituciones¹¹⁴.

Tabla Nº 40: Coordinaciones con instituciones a favor de los consumidores más vulnerables

Nº	Instituciones
1	CONADIS.
2	Centro del Adulto Mayor del Callao.
3	Asociación de Sordos del Perú.
4	Oficinas Municipales de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED).
5	Centro del Adulto Mayor Huancavelica.
6	Oficina Municipal de Protección, Participación y Organización de Vecinos con Discapacidad de Puerto Maldonado.
7	CEBE Nuestra Señora del Pilar.
8	Asociación Unión de Ciegos Arequipa.
9	Centro del Adulto Mayor de Tacna.
10	Casa Hogar "Niña Belén".
11	Asociación de Personas con Discapacidad "Corazones Valientes".
12	Asociación de Personas con Discapacidad "San Antonio".
13	Centro Integral del Adulto Mayor de Amarilis.
14	Centro del Adulto Mayor Moquegua.
15	Centro del Adulto Mayor Huánuco.
16	Asociación de Personas con Discapacidad de Nuevo Colán.
17	Organización Provincial de Discapacitados de Sullana.

Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013

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

4.1.1.2.6 Trabajo con Asociaciones de Consumidores

El OSIPTEL ha firmado convenios de cooperación con ASPEC (2004), con la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor "San Francisco" (2005) y la Asociación Atenea (2010)¹¹⁵. Durante el año 2012 llevaron a cabo la campaña "Si no te dejan reclamar ven al OSIPTEL", y desarrollaron tres reuniones de coordinación, además de participar conjuntamente en programas radiales¹¹⁶.

4.1.1.2.7 Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

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

113 Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

114 Fuente: OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

115 OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

116 OSIPTEL. C. 212-GG.GPSU/2013.

Primera Instancia: empresas operadoras

La primera instancia encargada de resolver los conflictos la constituyen las empresas operadoras, las que, en el año 2012, recibieron 891 344 reclamos, siendo el servicio más reclamado el de telefonía fija local, con el 45.76% del total. De otro lado, la empresa con el mayor número de reclamos resueltos fue Telefónica del Perú S.A.A. al concentrar el 80.66% del total de reclamos resueltos por las empresas, que ascendieron a 957 757. Asimismo, de cada 10 reclamos, 3 de ellos (38.31%) fueron declarados fundados a favor de los consumidores.

Tabla Nº 41: Reclamos presentados por servicios, 2012 – OSIPTEL

Servicio	Total	Part. %
Telefonía Fija Local ^{1/}	407 894	45.76%
Servicios Móviles ^{2/}	200 785	22.53%
Internet	156 368	17.54%
TV por Cable	78 774	8.84%
Telefonía Fija de Larga Distancia	33 481	3.76%
Telefonía Pública	5 864	0.66%
Alquiler de Circuitos	2 898	0.33%
Otros	5 280	0.59%
Total	891 344	100.00%

^{1/}Inc. reclamos por llamadas fijo local.

^{2/}Inc. móvil celular, PCS, troncalizado y móvil satelital, por conceptos como llamadas locales, LDN y LDI, calidad, roaming, entre otros.

Fuente: Carta 644 – GPSU/2013 - OSIPTEL

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

Tabla Nº 42: Reclamos resueltos por empresas, 2012 – OSIPTEL

Empresas	Total	Part. %
Telefónica del Perú	772 481	80.66%
Telefónica Móviles S.A.	112 276	11.72%
Telefónica Multimedia	24 807	2.59%
América Móvil Perú	15 480	1.62%
Nextel del Perú S.A.	13 401	1.40%
Americatel Perú S.A.	8 553	0.89%
DirectTV Perú S.R.L.	3 039	0.32%
Level 3 Perú S.A.C.	2 281	0.24%
Netline Perú S.A.	2 230	0.23%
Telmex Perú S.A.	992	0.10%
Otros ^{1/}	2 217	0.34%
Total	957 757	100.00%

^{1/} Corresponde a IDT Perú S.R.L., Velatel Perú, OLO del Perú S.A.C., Convergencia Perú S.A., QRS TV E.I.R.L., Asociación de Cablevisión San Jacinto S.A.C., Winner Systems S.A.C., T.E. SAM Perú S.A., Andrés Culqui Culqui, Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A., Basiles Arévalo Flores, Chávez Suing Rolando Azen, Rosa María Saldaña Márquez, Amazonía TV S.R.L., Gilat to Home Perú S.A., Paito Tercero Panduro Vásquez, Star Global Com S.A., Yachay Telecomunicaciones S.A.C. y Valtron S.A.

Fuente: Carta 644 – GPSU/2013 - OSIPTEL

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

El departamento que consolida la mayor cantidad de reclamos resueltos por las empresas operadoras es Lima y Callao, con 653 618 que equivale al 68.24% del total, seguido de Arequipa y Lambayeque, con 43 005 (4.49%) y 40 818 (4.26%) respectivamente.

Tabla N° 43: Reclamos resueltos por departamento, 2012– OSIPTEL

Departamento	Total	Part. %
Lima y Callao	653 618	68.24%
Arequipa	43 005	4.49%
Lambayeque	40 818	4.26%
La libertad	35 381	3.69%
Piura	30 077	3.14%
Junín	21 544	2.25%
Ancash	21 151	2.21%
Cusco	19 497	2.04%
Ica	17 562	1.83%
Puno	11 580	1.21%
Tacna	10 682	1.12%
Cajamarca	9 848	1.03%
Loreto	7 777	0.81%
Ayacucho	5 722	0.60%
San Martín	5 451	0.57%
Huánuco	4 424	0.46%
Moquegua	4 323	0.45%
Tumbes	3 535	0.37%
Ucayali	3 200	0.33%
Apurímac	2 778	0.29%
Huancavelica	2 131	0.22%
Madre de Dios	1 397	0.15%
Pasco	1 129	0.12%
Amazonas	1 127	0.12%
Total	957 757	100.00%

Fuente: Carta 644 – GPSU/2013 - OSIPTEL

Estadísticas. Indicadores de Reclamos de Usuarios Primera Instancia.

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

El tema más reclamado en el año 2012 fue el referido a la facturación, con un total de 870 546 reclamos que representaron el 90.89% del total. De otro lado, el tema que fue declarado fundado en un mayor porcentaje de veces fue el referido a la falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitado por el usuario, con el 64.91% del total.

Tabla Nº 44: Reclamos resueltos por temas: total y fundados, 2012– OSIPTEL

Tema	Total (A)	Part. %	Fundados (B)	% de fundados
Facturación	870 546	90.89%	325 292	37.37%
Calidad e idoneidad, inc. la veracidad de la información	31 267	3.26%	16 303	52.14%
Cobro del servicio	30 306	3.16%	12 340	40.72%
Falta de entrega del recibo o la copia solicitada	14 305	1.49%	9 285	64.91%
Suspensión o corte del servicio	4 394	0.46%	1 578	35.91%
Instalación, activación y desactivación del servicio	1 829	0.19%	1 019	55.71%
Traslado del servicio	1 191	0.12%	640	53.74%
Devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados	19	0.00%	3	15.79%
Otras materias	3 900	0.41%	474	12.15%
Total	957 757	100.00%	366 934	38.31%

Fuente: Carta 644 – GPSU/2013 - OSIPTEL

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

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.) es el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL. Cabe señalar que en el caso del TRASU, las resoluciones que son declaradas a favor del consumidor son aquellas representadas por la suma de las resoluciones fundadas, parcialmente fundadas y las dadas por concluido, representando esta última clasificación como la conclusión del procedimiento al no existir materia controvertida, es decir si la empresa aceptó la petición del usuario¹¹⁷. Debido a esto y puesto que solo se tuvo acceso a la información de las resoluciones registradas como fundadas, la información no mostrará el total de apelaciones resueltas del TRASU a favor del consumidor sino solo parte de ellas.

Durante el año 2012, el TRASU recibió un total de 17 118 recursos de apelación y quejas, siendo el 23.35% del total de recursos de apelación y el 27.28% de quejas resueltas declaradas fundadas por el TRASU¹¹⁸.

Tabla Nº 45: Recursos de apelación y quejas presentados, 2012 – OSIPTEL

Tipo	Total
Recursos de apelación	10 411
Quejas	6 707
Total	17 118

Fuente: Carta 644 – GPSU/2013 - OSIPTEL

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

117 OSIPTEL.C.644 – GPSU/2013.

118 OSIPTEL. Página Web (www.osiptel.gob.pe). Estadísticas. Indicadores de Reclamos de Usuarios Segunda Instancia.

Por otro lado, durante el año 2012 el TRASU, resolvió un total de 10 411 recursos de apelación y 6 707 quejas. El servicio que ha sido motivo de más recursos de apelación y quejas resueltas ha sido el de telefonía móvil, con el 58.39% del total de recursos de apelación y el 62.13% del total de quejas resueltas.

Tabla Nº 46: Recursos de apelación y quejas resueltas por servicios, 2012 – OSIPTEL

Servicios	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Telefonía móvil	6 079	58.39%	4 167	62.13%
Telefonía fija	4 138	39.75%	2 303	34.34%
TV por cable o satelital	111	1.07%	191	2.85%
Internet	69	0.66%	31	0.46%
Alquiler de circuitos	5	0.05%	0	0.00%
Telefonía pública	2	0.02%	9	0.13%
Otros	7	0.07%	6	0.09%
Total	10 411	100%	6 707	100%

Fuente: OSIPTEL.

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

Del total de recursos de apelación resueltos, en el año 2012, la mayor proporción correspondió a servicios de Telefónica del Perú S.A.A., con 3 483 recursos, que representaron el 33.45% del total de reclamos resueltos; mientras que, la mayor proporción de quejas resueltas estuvieron relacionados con los servicios de Telefónica Móviles S.A. con 2 912 casos que representaron el 43.42% del total de quejas resueltas.

Tabla Nº 47: Recursos de apelación y quejas resueltas según empresas, 2012 – OSIPTEL

Empresas	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Telefónica del Perú S.A.A.	3 483	33.45%	2 128	31.73%
Telefónica Móviles S.A.	3 017	28.98%	2 912	43.42%
América Móvil Perú S.A.C.	2 572	24.70%	839	12.51%
Nextel del Perú S.A.	602	5.78%	452	6.74%
Americatel Perú S.A.	496	4.76%	147	2.19%
Telmex Perú S.A.	126	1.21%	19	0.28%
Telefónica Multimedia S.A.C.	92	0.88%	165	2.46%
DirecTV Perú S.R.L.	10	0.10%	14	0.21%
Otros ^{1/}	13	0.12%	31	0.46%
Total	10 411	100.00%	6 707	100.00%

^{1/} Corresponde a 1910 S.A., Convergencia Perú S.A., IDT Perú S.R.L., Netline Perú S.A., Netcall Perú S.A., Persusat S.A., Sitel S.A., Star Global Com S.A., Supercable Televisión S.R.Ltda., Telefónica Data Perú S.A.A., Telefónica Empresas Perú S.A.A. y no especifica.

Fuente: OSIPTEL

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

El departamento que concentró la mayor cantidad de recursos de apelación y quejas resueltas fue Lima y Callao, con 6 967 recursos de apelación (66.92% del total) y 4 182 quejas (62.35% del total), seguido de Arequipa y La Libertad.

Tabla N° 48: Recursos de apelación y quejas resueltas por departamento, 2012– OSIPTEL

Departamento	Recursos de Apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Lima y Callao	6 967	66.92%	4 182	62.35%
Arequipa	406	3.90%	420	6.26%
La Libertad	405	3.89%	353	5.26%
Lambayeque	404	3.88%	248	3.70%
Piura	340	3.27%	222	3.31%
Tacna	277	2.66%	214	3.19%
Cusco	266	2.55%	226	3.37%
Ancash	249	2.39%	109	1.63%
Junín	189	1.82%	156	2.33%
Puno	164	1.58%	72	1.07%
Ica	157	1.51%	67	1.00%
Loreto	129	1.24%	99	1.48%
Cajamarca	120	1.15%	58	0.86%
Moquegua	65	0.62%	62	0.92%
Huánuco	64	0.61%	39	0.58%
Ucayali	57	0.55%	14	0.21%
San Martín	48	0.46%	22	0.33%
Tumbes	39	0.37%	33	0.49%
Ayacucho	27	0.26%	31	0.46%
Apurímac	9	0.09%	38	0.57%
Huancavelica	9	0.09%	19	0.28%
Madre de Dios	8	0.08%	7	0.10%
Pasco	8	0.08%	9	0.13%
Amazonas	4	0.04%	7	0.10%
Total	10 411	100%	6 707	100%

Fuente: Carta 644 – GPSU/2013 - OSIPTEL

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

La infracción de plazos fue el tema más quejado en los servicios de telefonía fija y telefonía móvil con el 53.79% y el 66.08% del total, respectivamente¹¹⁹.

4.1.1.2.8 OSIPTEL: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos

El OSIPTEL mediante la Resolución N° 147-2012-CD/OSIPTEL, aprobó la creación de cuatro (4) Salas Unipersonales Descentralizadas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario (TRASU), tres (3) de las cuales estarían en Lima y uno en Arequipa.

Asimismo, durante el año 2012 se inició la implementación de la mejora en los sistemas informáticos utilizados por el TRASU: (i) la digitalización de expedientes, (ii) la modificación integral del árbol de conceptos que manejan las empresas operadoras, y (iii) el aplicativo de Transferencia de Expedientes al TRASU; a fin de mejorar la eficiencia en la tramitación de las apelaciones y quejas.

Finalmente, a finales del año 2012, se publicó la Resolución N°001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL a través de la cual se establecieron las características de la actuación probatoria y la relación de estos (medios probatorios) del procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de mejorar el conocimiento de los medios probatorios que pueden ser

119 OSIPTEL. Página Web (www.osiptel.gob.pe). Estadísticas. Indicadores de Reclamos de Usuarios Segunda Instancia.

actuados en el marco de la Directiva de Reclamos, así como de los derechos y obligaciones corresponde en lo concerniente a la actuación de éstos.

4.1.2 Sector energía

4.1.2.1 Datos generales

4.1.2.1.1 Agentes

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

Tabla Nº 49: Agentes que participan en el sector de energía

Sector público
Ministerio de Energía y Minas (MEM)
<ul style="list-style-type: none"> • Representa al Estado. La Dirección General de Electricidad (DGE), 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). Asimismo, promueve la generación de proyectos y norma las políticas del sector eléctrico. • La Dirección General de Eficiencia Energética (DGEE), propone la política de eficiencia energética y formula el Plan Energético Nacional y actualiza el Balance de Energía. • La Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE) y evalúa y aprueba los estudios ambientales de los proyectos eléctricos. • La Oficina General de Gestión Social (OGGS) y apoya en el establecimiento de una relación armoniosa entre las empresas y la población para un desarrollo sostenible y local.
Comité de Operación Económica del Sistema (COES)
<ul style="list-style-type: none"> • Es un organismo técnico conformado por agentes que pertenecen al SEIN (Sistema Eléctrico Interconectado Nacional); es decir, generadores, transmisores, distribuidores y usuarios libres, para coordinar su operación al mínimo costo, planificando su desarrollo y administrando el mercado de corto plazo.
Gobiernos Regionales
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsan los pequeños proyectos de electricidad según sus planes y políticas locales.
Fondo de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE)
<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)
<ul style="list-style-type: none"> • Regula tarifas (en base a la política de precios establecida por el MEM), 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.

<ul style="list-style-type: none"> • Resuelve en 2da instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia se encuentra en las empresas distribuidoras).
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del MINAM (OEFA)
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa y fiscaliza los efectos al ambiente, de acuerdo a las políticas del MINAM (Ministerio del Ambiente). Asimismo, ejerce la aplicación de sanciones respectivas.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. • Resuelve las afectaciones de los consumidores respecto a la publicidad comercial de las empresas.
Sector privado
Empresas distribuidoras de energía eléctrica y gas natural
<ul style="list-style-type: none"> • Se encargan de la distribución de la energía eléctrica o gas natural domiciliario. Pueden ser privadas o públicas. • Resuelven los reclamos presentados por los usuarios en primera instancia administrativa.
Empresas que comercializan equipos eléctricos o a gas natural
<ul style="list-style-type: none"> • Venden equipos y aparatos de que requieren del uso de energía eléctrica o gas natural.

Fuente: MEM. Sector Eléctrico en el Perú 2010.

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

4.1.2.1.2 Empresas que brindan el servicio de energía y gas natural domiciliario

El OSINERGMIN regula a un total de veinte (20) empresas de distribución de energía y dos (2) de gas natural.

Tabla Nº 50: Empresas del sector eléctrico

Nº	Empresas de Distribución de Energía Eléctrica	Empresas de Distribución de Gas Natural
1	COELVISAC - Consorcio Eléctrico Villacuri	Gas Natural de Lima y Callao – GNLC
2	EDECAÑETE	CONTUGAS S.A.C.
3	EDELNOR	
4	ELECTRO CENTRO	
5	ELECTRO DUNAS	
6	ENOSA - ELECTRO NOR ESTE	
7	ELECTRO NORTE	
8	ELECTRO ORIENTE	
9	ELECTRO PANGOYA	
10	ELECTRO PUNO	
11	ELECTRO SUR	
12	ELECTRO SUR ESTE	
13	ELECTRO TOCACHE	
14	ELECTRO UCAYALI	
15	EMSEMSA	
16	HIDRANDINA - Electro Norte Medio	

Nº	Empresas de Distribución de Energía Eléctrica	Empresas de Distribución de Gas Natural
17	LUZ DEL SUR	
18	SEAL - Sociedad Eléctrica del Sur Oeste Arequipa	
19	SERSA - Munic. Servicio Eléctrico Rioja	
20	EMSEU - Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.	

Fuente: OSINERGMIN. Oficio Nº 170-2013-OS-PRES

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

Es importante indicar que en el servicio de gas natural se diferencian dos tipos de consumidores:

- Consumidor Regulado: Consumidor que adquiere Gas Natural por un volumen igual o menor a treinta mil Metros Cúbicos Estándar por día (30 000 m³/día)¹²⁰.
- Consumidor Independiente: Consumidor que adquiere Gas Natural directamente del Productor, Comercializador o Concesionario, siempre que sea en un volumen mayor a los treinta mil metros cúbicos estándar por día (30 000 m³/día) y por un plazo contractual no menor a seis (6) meses¹²¹.

4.1.2.1.3 Oficinas de atención al cliente

Las empresas distribuidoras de energía eléctrica y de gas natural se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al cliente¹²².

Las empresas distribuidoras de energía eléctrica cuentan en Lima y Callao con 19 oficinas y en los demás departamentos con 317; mientras que, las empresas distribuidoras de gas natural cuentan con 3 oficinas en Lima y Callao y 1 oficina en provincia¹²³.

4.1.2.2 Labor del OSINERGMIN en materia de protección de los usuarios del servicio de energía eléctrica y gas natural domiciliario

El área especializada en usuarios del OSINERGMIN es la Oficina de Comunicaciones, la cual atiende consultas y realiza labores de educación y difusión.

120 Decreto Supremo Nº 042-99-EM. Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos. Art. Nº 2. Numeral 2.8.

121 Decreto Supremo Nº 042-99-EM. Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos. Art. Nº 2. Numeral 2.9.

122 De acuerdo a lo establecido en el Art. Nº 7.2.1.ii de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y al Reglamento de Distribución de Gas natural (Decreto Supremo Nº 042-99-EM) y Resolución de Consejo Directivo Nº 671-2007-OS/CD que aprueba la Directiva “procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, respectivamente.

123 OSINERGMIN. Oficio Nº 170-2013-OS-PRES.

4.1.2.2.1 Normativa específica

A través de la Resolución de Consejo Directivo del OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD, se estableció la Directiva del Procedimiento Administrativo de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural¹²⁴.

4.1.2.2.2 Contratos y cláusulas abusivas

Cabe precisar que OSINERGMIN no es competente para aprobar cláusulas generales de contratación¹²⁵. De otro lado, el Reglamento de Gas Natural por Red de Ductos¹²⁶, dispone que las relaciones de consumo de las empresas concesionarias del servicio de distribución de gas natural y los usuarios, se materialicen en contratos de suministros, cuyo modelo debe ser aprobado por la Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas. Durante el año 2012, la mencionada Dirección aprobó tres (3) modelos de contratos de suministros¹²⁷.

4.1.2.2.3 Supervisión y sanciones en el sector

El OSINERGMIN cuenta con diversos procedimientos de supervisión para verificar las actividades que realizan las empresas concesionarias de electricidad. Entre ellos destacan:

Tabla N° 51: Supervisión y sanciones

Normativa	Detalle
Resolución OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD	Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario.
Resolución OSINERGMIN N° 161-2005-OS/CD	Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de las normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad.
Resolución OSINERGMIN N° 680-2008-OS/CD	Procedimiento para la supervisión de comparación de medidores de electricidad.
Resolución OSINERGMIN N° 722-2007-OS/CD	Procedimiento para la supervisión de reintegros y recuperos de energía eléctrica en el servicio público de electricidad.
Resolución OSINERGMIN N° 078-2007-OS/CD	Procedimiento Supervisión de la Operatividad del Servicio de Alumbrado Público.
Resolución OSINERGMIN N° 228-2009-OS/CD	Procedimiento para la Supervisión de las Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública.
Resolución OSINERGMIN N° 266-2012-OS/CD	Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica (Reemplaza a la Resolución OSINERGMIN N° 305-2009-OS/CD).

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES

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

124 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

125 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

126 Aprobado por Decreto Supremo N° 042-99-EM.

127 Conforme a lo dispuesto en la Resolución Directoral N° 160-2012-MEN/DGH y al Oficio N° 170-2013-OS-PRES (OSINERGMIN)

Durante el año 2012, el OSINERGMIN elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios, efectuando un total de 369 acciones de supervisión.

Tabla N° 52: Plan de supervisión

Tipo de empresa	Cantidad de supervisiones efectuadas
Empresas de distribución de energía eléctrica	333
Principales temas	
Facturación, cobranza y atención al usuario desarrolladas por las empresas concesionarias de distribución. Aplicación de los cortes (y posterior reconexión) del servicio eléctrico originados por falta de pago. Aplicación de los reintegros y recuperos de energía eléctrica originados por deficiencias en el proceso de facturación. Ejecución del contraste (verificación del correcto funcionamiento) de los medidores de energía eléctrica de los usuarios. Operatividad del Servicio de Alumbrado Público y Atención de Deficiencias (reducir el número de accidentes en la vía pública e Incrementar la seguridad de personas que transitan por la misma). Supervisión de las instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública (Minimizar los riesgos eléctricos y los accidentes de la población en las instalaciones de suministro eléctrico). Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica.	
Tipo de empresa	Cantidad de supervisiones efectuadas
Empresas de distribución de gas natural	36
Principales temas	
Atención de Solicitudes de Viabilidad Económica de Nuevos Suministros (Tiempo de atención, expedientes completos). Habilitación de nuevos suministros (Tiempo de atención). Facturación de suministros (Determinación de cargos, periodo facturado, notificación de factura). Corte y Reconexión de Suministro. Gestión de Reclamos. Medios de Atención a los Usuarios. Contrastación de medidores. Revisiones Quinquenales.	
Total	369

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES

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

Asimismo, el OSINERGMIN impuso un total de 115 sanciones en aspectos relacionados a la protección de los usuarios.

Tabla N° 53: Sanciones

Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Empresas de distribución de energía eléctrica	111
Principales temas	
Contrastación de medidores de electricidad. Calidad de la atención telefónica en empresas de distribución. Facturación, cobranza y atención al usuario. Reintegros y recuperos de energía eléctrica en el servicio público de electricidad. Incumplimiento de acuerdo celebrado con el usuario durante la tramitación del procedimiento, o de las resoluciones emitidas, sea en primera o segunda instancia administrativa, o cumplimiento fuera del plazo establecido.	
Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Empresas de distribución de gas natural	4
Principales temas	
Los expedientes de evaluación de solicitudes de nuevos suministros, no estaban completos. Exceso en tiempo de atención de las solicitudes de nuevos suministros.	
Total	115

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES

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

4.1.2.2.4 Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2012, el OSINERGMIN elaboró y desarrolló un Plan de Capacitación, efectuando un total de 240 eventos entre: charlas, foros, reuniones de trabajo, etc. dirigidos a usuarios de menores recursos, público en general, universitarios, personas con discapacidad, docentes y escolares. Se capacitaron a 229 968 personas.

Tabla N° 54: Plan de capacitación

Oficina regional	Público Objetivo							Total
	Usuarios de menores recursos ^{1/}	Usuarios en general ^{2/}	Universitarios	Autoridades ^{3/}	Pers. con discapacidad	Docentes	Escolares ^{4/}	
Apurímac	1 016	921	331	317	27	474	6 039	9 125
Amazonas	1 942	152	406	147	0	510	2 964	6 121
Arequipa	1 879	3 515	860	50	0	1 950	9 996	18 250
Ayacucho	1 410	3 454	430	76	194	1 228	13 903	20 693
Cajamarca	177	1 977	268	26	0	475	5 850	8 773
Chiclayo	1 607	1 744	99	150	64	894	8 273	12 831
Cusco	987	4 626	880	545	56	597	3 862	11 553
Huancayo	1 645	1 738	0	120	0	672	7 780	11 955
Huánuco	1 506	1 729	377	12	0	622	3 218	7 464
Ancash	203	1 353	581	311	0	499	2 670	5 617
Ica	75	1 005	1 371	83	0	1 014	3 150	6 698
Loreto	2 230	401	0	129	0	756	3 106	6 622
Moquegua	214	2 132	568	202	0	614	3 428	7 158
Pasco	1 693	693	580	50	50	472	3 415	6 953
Ucayali	513	939	204	787	0	412	1 463	4 318
Puno	281	1 173	451	995	0	453	4 867	8 220
Tacna	90	1 022	411	248	0	910	9 087	11 768
San Martín	1 190	4 407	236	313	0	699	6 372	13 217
Trujillo	251	1 671	1 279	291	130	1 096	4 103	8 821
Madre de Dios	25	3 404	25	102	10	499	3 007	7 072
Huancavelica	328	1 203	451	638	0	146	4 166	6 932
Piura	1 150	2 205	190	112	0	350	1 208	5 215
Tumbes	62	1 367	260	177	0	302	1 037	3 205
Lima	554	670	2 360	0	0	950	16 853	21 387
Total	21 028	43 499	12 618	5 881	531	16 594	129 817	229 968

^{1/} Vaso de leche, comedores populares y juntas vecinales.

^{2/} Amas de casa, padres de familia, transportistas, taxistas, asociaciones de usuarios, adultos mayores, institutos técnicos y profesionales.

^{3/} Regionales, municipales, entre otras.

^{4/} Desde el 3er año de primaria hasta 5to de secundaria.

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES

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

Los temas abordados fueron:

- a. Deberes y derechos de los consumidores del servicio eléctrico.
- b. Medidas de prevención en el uso de la electricidad.
- c. Medidas de prevención en el manejo en el uso de balón de GLP.
- d. El rol y funciones de OSINERGMIN.
- e. Consejos sobre ahorro de energía.

Asimismo, llevaron a cabo 12 seminarios descentralizados dirigidos a periodistas, tratando el tema “Claves para la cobertura del sector eléctrico e hidrocarburos”¹²⁸.

128 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

De otro lado, el OSINERGMIN elaboró e implementó un Plan de Orientación que consistió en el desarrollo de 1 607 campañas a nivel nacional¹²⁹ y en la atención de 91 435 consultas de usuarios en todas las oficinas institucionales a nivel nacional.

Adicionalmente, el OSINERGMIN elaboró y ejecutó un Plan de Difusión que consistió en el desarrollo de entrevistas en programas radiales y televisivos sobre las medidas de prevención en el uso de la electricidad, los derechos de los consumidores del servicio eléctrico y la promoción del sistema de información de precios de combustibles – Facilito¹³⁰.

4.1.2.2.5 Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

Como se mencionó anteriormente, se realizaron charlas dirigidas a menores y usuarios con discapacidad, tratándose el tema de deberes y derechos de los usuarios del servicio eléctrico, prevención de accidentes eléctricos, con balones de gas o gas natural¹³¹.

Asimismo, se llevó a cabo una campaña de difusión en lengua quechua en la sierra sur del país y se elaboró un manual en braille para usuarios con discapacidad visual¹³².

4.1.2.2.6 Trabajo con Asociaciones de Consumidores

El OSINERGMIN firmó un convenio de Cooperación con ASPEC (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios) el día 18 de junio del año 2012¹³³.

4.1.2.2.7 Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los servicios de energía eléctrica y gas natural la establece el OSINERGMIN.

Primera Instancia: empresas operadoras

La empresa operadora es la primera instancia a donde acude un usuario. Con base a la información de 2012, se puede apreciar que el mayor número de reclamos resueltos en el año 2012 se dio en ELECTRO CENTRO, con 10 213 reclamos, que representó el 16.49% del total de reclamos resueltos por las empresas distribuidoras. Cabe destacar que de los 61 920 reclamos resueltos, el 18.89% fueron concluidos a favor del consumidor.

Tabla N° 55: Reclamos resueltos por las empresas distribuidoras de energía eléctrica, 2012

Empresas	Total	Part. %
ELECTRO CENTRO	10 213	16.49%
ENOSA	8 132	13.13%
EDELNOR	8 123	13.12%

129 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

130 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

131 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

132 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

133 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

Empresas	Total	Part. %
LUZ DEL SUR	7 934	12.81%
ELECTRO NORTE	6 711	10.84%
HIDRANDINA	6 643	10.73%
SEAL	6 322	10.21%
ELECTRO SUR	2 419	3.91%
ELECTRO SUR ESTE	2 049	3.31%
ELECTRO DUNAS	1 096	1.77%
ELECTRO ORIENTE	919	1.48%
ELECTRO UCAYALI	815	1.32%
ELECTRO PUNO	405	0.65%
EDECAÑETE	139	0.22%
Total	61 920	100.00%

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES

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

El tema más reclamado en el año 2012 fue el referido al consumo excesivo o exceso en la facturación, con un total de 41 253 reclamos que representaron el 66.62% del total.

Tabla N° 56: Reclamos resueltos por temas en las empresas distribuidoras de energía eléctrica, 2012

Tema	Total	Part. %
Consumo excesivo / exceso de facturación	41 253	66.62%
Calidad de producto y/o suministro	7 560	12.21%
Recupero	1 732	2.80%
Retiro y/o reubicación de instalaciones	1 160	1.87%
Corte y reconexión	1 101	1.78%
Deuda de terceros	915	1.48%
Nuevos suministros o modificaciones existentes	863	1.39%
Robo de cable	619	1.00%
Por no entrega de recibo	575	0.93%
Por alumbrado público	553	0.89%
Instalaciones defectuosas / peligrosas	445	0.72%
Medidor malogrado / defectuoso	296	0.48%
Contribuciones reembolsables	127	0.21%
Por cobro por reemplazo de medidor	74	0.12%
Por cobro por reemplazo de acometida	24	0.04%
Compensaciones	13	0.02%
Otros	4 610	7.45%
Total	61 920	100.00%

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES

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

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 Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) del OSINERGMIN.

Durante el año 2012 la JARU resolvió un total de 7 060 recursos de apelación y 552 quejas, habiendo dado la razón al consumidor en el 30.79% del total. El servicio de energía eléctrica ha contado con el mayor número de recursos de apelación y quejas resueltas, es decir con el 98.63% y el 98.19% del total, respectivamente.

Tabla Nº 57: Recursos de apelación y quejas resueltas por servicios, 2012

Servicios	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Distribución de energía eléctrica	6 963	98.63%	542	98.19%
Distribución de gas natural	97	1.37%	10	1.81%
Total	7 060	100%	552	100%

Fuente: OSINERGMIN. Oficio Nº 170-2013-OS-PRES

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

La empresa sobre la cual se resolvieron el mayor número de recursos de apelación en el año 2012 ha sido Luz del Sur S.A.A., con 1 957 recursos, que representó el 27.72% del total; mientras que, la empresa sobre la cual se resolvieron la mayor cantidad de quejas ha sido EDELNOR S.A.A. con 148 casos que representó el 26.81% del total de quejas.

Tabla Nº 58: Recursos de apelación y quejas resueltas por empresas, 2012

Empresas	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
LUZ DEL SUR S.A.A.	1 957	27.72%	101	18.30%
EDELNOR S.A.A.	1 462	20.71%	148	26.81%
SEAL S.A.	968	13.71%	36	6.52%
ELECTRO NOROESTE S.A.	618	8.75%	35	6.34%
HIDRANDINA S.A.A.	618	8.75%	25	4.53%
ELECTRO CENTRO S.A.	418	5.92%	104	18.84%
ELECTRO SUR S.A.	379	5.37%	13	2.36%
ELECTRO NORTE S.A.	202	2.86%	18	3.26%
ELECTRO ORIENTE S.A.	116	1.64%	18	3.26%
ELECTRO DUNAS S.A.A.	101	1.43%	4	0.72%
CALIDDA - GAS NATURAL DE LIMA Y CALLAO S.R.L.	97	1.37%	10	1.81%
ELECTRO SUR ESTE S.A.	57	0.81%	23	4.17%
ELECTRO UCAYALI S.A.	47	0.67%	4	0.72%
ELECTRO PUNO S.A.A.	11	0.16%	11	1.99%
EDECAÑETE	5	0.07%	1	0.18%
ELECTRO TOCACHE S.A.	2	0.03%	0	0.00%

Empresas	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRICOS UTCUBAMBA	1	0.01%	0	0.00%
EMSEMSA	1	0.01%	0	0.00%
SERVICIOS ELECTRICOS RIOJA	0	0.00%	1	0.18%
Total	7 060	100.00%	552	100.00%

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES

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

El departamento que consolida la mayor cantidad de recursos de apelación y quejas resueltas es Lima y Callao, con 2 523 recursos de apelación (49.90% del total) y 260 quejas (47.10% del total), seguido de Arequipa y Piura.

Tabla N° 59: Recursos de apelación y quejas resueltas por departamento, 2012

Departamento	Recursos de Apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Lima y Callao	6 907	66.92%	4 182	62.35%
Arequipa	406	3.90%	420	6.26%
La Libertad	405	3.89%	353	5.26%
Lambayeque	404	3.88%	248	3.70%
Piura	340	3.27%	222	3.31%
Tacna	277	2.66%	214	3.19%
Cusco	266	2.55%	226	3.37%
Ancash	249	2.39%	109	1.63%
Junín	189	1.82%	156	2.33%
Puno	164	1.58%	72	1.07%
Ica	157	1.51%	67	1.00%
Loreto	129	1.24%	99	1.48%
Cajamarca	120	1.15%	58	0.86%
Moquegua	65	0.62%	62	0.92%
Huánuco	64	0.61%	39	0.58%
Ucayali	57	0.55%	14	0.21%
San Martín	48	0.46%	22	0.33%
Tumbes	39	0.37%	33	0.49%
Ayacucho	27	0.26%	31	0.46%
Apurímac	9	0.09%	38	0.57%
Huancavelica	9	0.09%	19	0.28%
Madre de Dios	8	0.08%	7	0.10%
Pasco	8	0.08%	9	0.13%
Amazonas	4	0.04%	7	0.10%
Total	10 441	100.00%	6 707	100.00%

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES

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

En el servicio de distribución de energía eléctrica la facturación excesiva fue el tema con el mayor número de apelaciones con el 56.73% del total, mientras que en el servicio de distribución de gas natural es la lectura errónea o consumo elevado, con el 34.02% del total¹³⁴.

Cabe destacar que la mayor cantidad de quejas resueltas correspondió al incumplimiento de plazos para resolver en el caso de ambos servicios y, en consecuencia, por solicitudes de aplicación del silencio administrativo positivo. De forma referencial, en el servicio de distribución de energía eléctrica y en el servicio de distribución de gas natural representó el 64.76% y el 40% del total¹³⁵ respectivamente.

4.1.2.2.8 OSINERGMIN: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos

El OSINERGMIN, a través de su Gerencia de Fiscalización Eléctrica, ha previsto disminuir los principales motivos de reclamos por medio de fiscalizaciones especiales y el diseño de mejores procedimientos de supervisión, partiendo del análisis de reclamos y apelaciones más frecuentes. En este sentido, destaca los procedimientos de supervisión para el caso de compensación por interrupciones y las mejores normativas ligadas a los recuperos y reintegros; y los procedimientos de contrastación de medidores para los motivos de excesivo consumo facturado.

4.1.3 Sector saneamiento

4.1.3.1 Datos generales

4.1.3.1.1 Agentes

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

Tabla N° 60: Agentes que participan en el sector saneamiento

Sector público
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (VIVIENDA)
<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS)
<ul style="list-style-type: none"> • Pueden ser entidades públicas, privadas o mixtas que brindan los servicios de saneamiento (abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario y disposición sanitaria de excretas). • Resuelven los reclamos de los usuarios en Primera Instancia.
Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento (SUNASS)
<ul style="list-style-type: none"> • Regula la prestación de servicios de saneamiento. • Establece las normas necesarias para el correcto funcionamiento del sector, supervisando y fiscalizando su cumplimiento (en el ámbito de su competencia).

134 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

135 OSINERGMIN. Oficio N° 170-2013-OS-PRES.

<ul style="list-style-type: none"> • Resuelve las controversias entre empresas prestadoras (1ra instancia: cuerpos colegiados y 2da instancia: Tribunal de Solución de Controversias). • Resuelve los Reclamos de los Usuarios en Segunda Instancia (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento - TRASS).
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)
<ul style="list-style-type: none"> • 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).
Sector privado
Empresas que brindan servicios de agua y alcantarillado
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas privadas reguladas por la SUNASS. • Otras empresas.

Fuente: SUNASS y DIGESA

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

4.1.3.1.2 Empresas del sector

La SUNASS regula a cincuenta (50) empresas prestadoras de servicios de saneamiento, denominadas EPS.

Tabla Nº 61: Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS)

Nº	EPS	Nº	EPS
1	EMUSAP S.R.L.	26	EPS ILO S.A.
2	EMAPAB S.R.LTDA.	27	SEDA HUANUCO
3	EPSSMU S.R.LTDA.	28	SEDAJULIACA S.A.
4	EPS CHAVIN S.A.	29	EPS SEDALORETO S.A.
5	SEDACHIMBOTE	30	EMAPA HUANCVELICA SAC
6	EPS EMAPICA S.A.	31	SEDALIB S.A.
7	EPSASA	32	SEDACAJ S. A.
8	SEMAPA BARRANCA S.A.	33	SEDAPAR S.A.
9	EMAQ S.R.LTDA.	34	EPS GRAU S.A.
10	EMAPA HUACHO S.A.	35	EPS SEDA CUSCO S.A.
11	EMAPA HUARAL S. A.	36	EPS SEDA CUSCO S.A.
12	EPS MARAÑÓN S.R.L.	37	SEDAPAL
13	EPS MOYOBAMBA S.R.LTDA.	38	EMAPA Y S.R.LTDA.
14	EMAPA SAN MARTIN S.A.	39	EPS SELVA CENTRAL S.A.
15	EPS TACNA S.A.	40	EMPSSAPAL S.A.
16	EPS ATUSA	41	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L
17	EMAPAVIGSSA	42	EPS EMSAP CHANKA S.C.R.L.
18	EMAPACOP S.A.	43	EPS MANTARO S.A.
19	EMAPA CAÑETE S.A.	44	EPS NOR PUNO S.A.
20	EPSEL S.A.	45	EMUSAP ABANCAY S.A.C.
21	EMAPA PASCO S. A.	46	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRL.
22	EMAPAT S.R.L.	47	EMSAPA CALCA SRL
23	EPS MOQUEGUA S.A.	48	SEDAPAR S.R.L. (RIOJA - SAN MARTIN)

Nº	EPS	Nº	EPS
24	EMAPISCO S. A.	49	SEDAM HUANCAYO S.A.
25	EMSAPUNO S. A.	50	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.

Fuente: SUNASS

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

4.1.3.2 Labor de la SUNASS en materia de protección de los usuarios del servicio agua y alcantarillado

La SUNASS cuenta con un área especializada en usuarios, denominada Gerencia de Usuarios, a través de la cual se atienden las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional, se efectúan actividades de educación y difusión.

4.1.3.2.1 Normativa específica

A través de la Resolución de Consejo Directivo Nº 066-2006-CD, se aprobó el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento¹³⁶, el cual ha sido modificado en diversas oportunidades, siendo además la segunda instancia administrativa para resolver los reclamos de los usuarios presentados ante las EPS.

4.1.3.2.2 Supervisión y sanciones en el sector

La SUNASS elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión referido a la calidad del agua y el cumplimiento de las metas de gestión. Durante el año 2012, efectuó 113 supervisiones, 65 de campo (en las EPS) y 48 desde la sede central de la SUNASS¹³⁷.

Asimismo, la SUNASS impuso un total de 30 sanciones (14 multas y 16 amonestaciones escritas) que se encuentran tipificadas en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción. Sin embargo, no incluyen incumplimientos a las normas de protección del consumidor, siendo el mayor tema de sanciones impuestas, el incumplimiento de metas de gestión¹³⁸ factor que finalmente impacta en la calidad del servicio para los usuarios.

4.1.3.2.3 Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2012, la SUNASS desarrolló un Plan Capacitación, efectuando un total de 1 150 eventos como charlas, campañas itinerantes y reuniones con líderes de opinión, a los cuales asistieron un total de 54 582 personas¹³⁹.

136 SUNASS. Página web. En: http://www.sunass.gob.pe/normas_legales_reglamentos.php

137 SUNASS. Información remitida mediante correo electrónico de fecha 30.04.13

138 SUNASS. Información remitida mediante correo electrónico de fecha 30.04.13

139 SUNASS. Información remitida mediante correo electrónico de fecha 30.04.13

Tabla Nº 62: Plan de capacitación – SUNASS

Mes	Charlas		Campañas Itinerantes		Reuniones con líderes de opinión		Total	
	Cursos	Participantes	Cursos	Participantes	Cursos	Participantes	Cursos	Participantes
Enero	3	131	49	4 686	18	n.e. ^{1/}	70	4 817
Febrero	1	253	48	5 027	30	n.e. ^{1/}	79	5 280
Marzo	21	2 820	48	16 550	33	n.e. ^{1/}	102	19 370
Abril	4	103	44	4 999	13	n.e. ^{1/}	61	5 102
Mayo	6	25	38	2 333	22	19	66	2 377
Junio	10	1 255	50	5 954	38	46	98	7 255
Julio	5	153	61	957	32	34	98	1 144
Agosto	3	67	46	878	23	24	72	969
Setiembre	11	876	69	826	62	72	142	1 774
Octubre	17	1 317	46	442	43	45	106	1 804
Noviembre	78	1 849	45	2 228	67	68	190	4 145
Diciembre	3	90	30	410	33	45	66	545
Total	162	8 939	574	45 290	414	353	1 150	54 582

^{1/} n.e.: no especificado

Fuente: SUNASS.

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

Asimismo, efectuaron 2 225 intervenciones ante las empresas prestadoras de servicios de saneamiento¹⁴⁰, apoyando en la solución de los problemas de los usuarios.

De otro lado, la SUNASS atendió un total de 30 637 consultas de usuarios en todas las oficinas institucionales a nivel nacional, siendo los principales motivos de orientación los siguientes¹⁴¹:

- Procedimiento de reclamo.
- Consumo elevado.
- Problemas operativos.
- Falta de agua.
- Información en general como consulta de expedientes.

No desarrolló un Plan de Difusión; sin embargo, cuenta con 3 materiales informativos para el desarrollo de sus orientaciones: un tríptico sobre el procedimiento de reclamos, un tríptico para la campaña de uso responsable del agua y una guía de usuarios con información completa y detallada¹⁴².

4.1.3.2.4 Trabajo con las Asociaciones de Consumidores

En el año 2012 la SUNASS firmó un convenio de cooperación con la Asociación de Consumidores Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)¹⁴³.

140 SUNASS. Información remitida mediante correo electrónico de fecha 30.04.13

141 SUNASS. Información remitida mediante correo electrónico de fecha 30.04.13

142 SUNASS. Información remitida mediante correo electrónico de fecha 30.04.13

143 Documento enviado con ASPEC de fecha 25.02.13

4.1.3.2.5 Atención de reclamos: Procedimiento administrativo¹⁴⁴

La Atención de reclamos sobre los servicios de saneamiento de las EPS la establece la SUNASS.

Primera instancia.

Lo constituyen las empresas prestadoras del servicio de saneamiento. SUNASS no envió la información respectiva para la presente edición del informe.

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

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones (contra los reclamos resueltos por la primera instancia) y las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) es el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la SUNASS. En el 2012, el TRASS resolvió 21 872 recursos de apelación y 166 quejas.

La empresa con el mayor número de recursos de apelación y quejas resueltas en el 2012 ha sido SEDAPAL, con 16 942 recursos y 126 quejas, que representan el 77.46% y el 75.90% del total respectivamente.

¹⁴⁴ Quedó pendiente el envío por parte de SUNASS de los datos faltantes sobre los reclamos recibidos por las empresas prestadoras del servicio de saneamiento en primera instancia para el 2012.

Tabla Nº 63: Recursos de apelación y quejas resueltas por empresas, 2012

Empresas	Recursos de Apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
SEDAPAL	16 942	77.46%	126	75.9%
SEDAPAR S.A.	2 002	9.15%	3	1.8%
SEDALIB S.A.	1 305	5.97%	5	3.0%
EPSEL S.A.	511	2.34%	6	3.6%
EPS TACNA S.A.	417	1.91%	5	3.0%
EPS GRAU S.A.	217	0.99%	0	0.0%
SEDAM HUANCAYO S.A.C	126	0.58%	1	0.6%
SEDACUSCO S.A.	115	0.53%	5	3.0%
SEDACHIMBOTE S.A.	57	0.26%	1	0.6%
EPSASA	55	0.25%	4	2.4%
EPS EMAPICA S.A.	37	0.17%	0	0.0%
EMAPA HUACHO S.A.	28	0.13%	0	0.0%
SEDACAJ S.A.	18	0.08%	1	0.6%
SEMAPACH S.A.	13	0.06%	2	1.2%
SEDA HUANUCO S.A.	10	0.05%	1	0.6%
EPS SEDALORETO S.A.	6	0.03%	0	0.0%
EMAPA SAN MARTIN S.A.	4	0.02%	0	0.0%
EPS CHAVIN S.A.	3	0.01%	0	0.0%
EMUSAP S.R.L.	2	0.01%	0	0.0%
SEMAPA BARRANCA S.A.	2	0.01%	0	0.0%
AGUAS DE TUMBES S.A.	1	0.00%	0	0.0%
SEDAJULIACA S.A.	1	0.00%	0	0.0%
EPS ILO S.A.	0	0.00%	1	0.6%
OTROS	0	0.00%	5	3.0%
Total	21 872	100%	166	100%

Fuente: SUNASS.

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

El 36.65% de los recursos de apelación y el 19.28% de las quejas fueron resueltas fundadas o fundadas en parte¹⁴⁵.

4.1.4 Infraestructura del transporte terrestre y aéreo

4.1.4.1 Datos generales

4.1.4.1.1 Agentes

En términos generales las agentes que participan en la infraestructura ligada al transporte terrestre y aéreo son:

¹⁴⁵ SUNASS. Información remitida mediante correo electrónico de fecha 30.04.13

Tabla Nº 64: Agentes que participan en el transporte terrestre y aéreo

Sector público
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
<p>En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprueba la normativa de alcance nacional en aeronavegación, seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo. • Supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles. • Otorgar permisos de operación y de vuelo. <p>En cuanto a infraestructura en el subsector terrestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el órgano rector en materia de transporte y tránsito terrestre. • Se encarga de normar la gestión de la infraestructura de caminos, puentes y ferrocarriles, así como de fiscalizar su cumplimiento. • A través de Provías Nacional está encargado de la preservación, conservación, mantenimiento y operación de la infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional. • Está a cargo de la Red Vial Nacional.
Gobiernos Regionales
<p>En cuanto a infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales. • Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional.
Municipalidades Provinciales
<p>En cuanto a infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales. • Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.
Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (CORPAC).
<p>En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados, de acuerdo al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de CORPAC, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 065-2011-CD/OSITRAN.
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).
<p>En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regula, norma, supervisa y fiscaliza el comportamiento de las empresas concesionarias de los aeropuertos, así como supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión. • Es la segunda instancia para la atención de los problemas que se presentan en los aeropuertos concesionados. <p>En cuanto a infraestructura en el subsector de transporte terrestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regula, norma, supervisa y fiscaliza el comportamiento de las empresas concesionarias de las carreteras, así como supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión. • Es la segunda instancia para la atención de los problemas que se presentan en las carreteras concesionadas.

En cuanto a servicio en el subsector de transporte ferroviario y marítimo:
<ul style="list-style-type: none"> • Regula, norma, supervisa y fiscaliza el comportamiento de las empresas concesionarias de puertos y vías férreas. Actúa como segunda instancia en la solución de reclamos.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)
Resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte
Sector privado
Empresas de transporte aéreo y terrestre
<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Empresas concesionarias de los aeropuertos
<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Fuente: MTC, SUTRAN, OSITRAN, INDECOPI

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

4.1.4.1.2 Empresas

Al año 2012, se reportó un total de veintiséis (26) empresas concesionarias bajo la regulación de OSITRAN.

Tabla N° 65: Empresas Concesionarias

N°	Empresas de Concesionarias
Aeropuertos	
1	Lima Airport Partners S.R.L.
2	Aeropuertos del Perú S.A.
3	Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
Carreteras	
1	Norvial S.A.
2	Concesionaria Vial del Perú S.A.
3	Concesionaria Ilrsa Norte S.A.
4	Concesionaria Interoceánica Tramo 2 S.A.
5	Concesionaria Interoceánica Tramo 3 S.A.
6	Intersur Concesiones S.A.
7	Concesionario Canchaque S.A.
8	Survial S.A.
9	Concesionaria Vial del Sur S.A.
10	Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S.A.C.
11	Consortio Concesión Chancay - Acos S.A.
12	Obrainsa Concesión Valle del Zaña
13	Concesionaria Vial del Sol
14	Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

Puertos	
1	Terminal Internacional del Sur S.A.
2	DP World Callao S.A.
3	Transportes Portuarios Euroandinos Paita S.A.
4	Transportadora Callao S.A.
5	Consorcio APM Terminals Callao S.A.
6	Puerto Amazonas S.A.
Vías Férreas	
1	Ferrocarril Trasandino S.A.C.
2	Ferrovías Central Andina S.A.
Tren Eléctrico de Lima	
1	Consorcio Tren Lima, Línea 1

Fuente: OSITRAN. Oficio Nº 062-12-GG-OSITRAN

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

4.1.4.1.3 Oficinas de atención al cliente

Las empresas concesionarias de carreteras, vías férreas y tren eléctrico de Lima, se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al cliente¹⁴⁶; mientras que, las empresas concesionarias de Aeropuertos y Puertos sólo tienen la obligación de contar con los módulos de atención al usuario que el OSITRAN determine anualmente¹⁴⁷.

4.1.4.2 Labor del OSITRAN en materia de protección de los usuarios de los servicios brindados en la infraestructura de transporte concesionado y el tren eléctrico de Lima

4.1.4.2.1 Normativa específica

Existen tres (3) normas emitidas por el OSITRAN en materia de protección de los derechos de los usuarios¹⁴⁸:

- Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.
- Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios.
- Reglamento de Usuarios de Infraestructura Vial, Ferroviaria y Sistema Eléctrico de Transporte.

4.1.4.2.2 Atención de reclamos: Procedimiento administrativo¹⁴⁹

La Atención de reclamos sobre los servicios que se brindan en la infraestructura la establece el OSITRAN.

146 De acuerdo a lo establecido en el Art. Nº 12 del Reglamento de Usuarios de Infraestructura Vial, Ferroviaria y Sistema Eléctrico de Transporte.

147 De acuerdo a lo establecido en el Art. Nº 12 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios.

148 OSITRAN. Oficio Nº 062-12-GG-OSITRAN.

149 OSITRAN no envió información sobre los reclamos recibidos por las empresas operadoras del servicio de transporte en primera instancia para el 2012.

Primera instancia.

La constituyen las empresas operadoras del servicio de transporte. Para la presente edición OSITRAN no envió información sobre los reclamos recibidos.

Segunda instancia: Tribunal del OSITRAN

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 el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN¹⁵⁰.

Durante el año 2012 el Tribunal del OSITRAN resolvió un total de 101 expedientes. La infraestructura portuaria ha contado con el mayor número de expedientes resueltos.

Respecto a la infraestructura aeroportuaria, se han resuelto 13 expedientes, siendo la empresa más reclamada Lima Airport Partners sobre daños ocasionados.

Con relación a la infraestructura vial, se resolvió 1 caso, por daños ocasionados.

Tabla N° 66: Expedientes resueltos 2012

Tipo de Infraestructura	Concesionaria	Temas				Total por tipo de infraestructura
		Facturación	Calidad del Servicio	Daños	Total	
Aeroportuaria	Lima Airport Partners S.R.L.	0	4	7	11	13
	Aeropuertos del Perú S.A.	1	0	0	1	
	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.	1	0	0	1	
Portuaria	Empresa Nacional de Puertos S.A.	7	0	0	7	87
	APM Terminals Callao S.A.	43	6	26	75	
	DP World Callao S.A.	1	0	2	3	
	Terminal Internacional del Sur S.A.	2	0	0	2	
Vial	Concesionaria Vial del Sur S.A.	0	0	1	1	1
Total por temas		55	10	36	101	---

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 062-12-GG-OSITRAN.

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

4.1.5 Financiero, seguros y sistema privado de pensiones¹⁵¹

4.1.5.1 Datos generales

4.1.5.1.1 Agentes

Los agentes que participan en el sector Financiero, de Seguros y Sistema Privado de Pensiones son:

150 OSITRAN. Oficio N° 062-12-GG-OSITRAN.

151 Este sector, que comprende el sistema financiero, es el más representativo en el INDECOPI, debido al volumen de reclamos y denuncias recibidas.

Tabla N° 67: Agentes y entidades relevantes

Sector público
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
<ul style="list-style-type: none"> • Regula el sistema financiero, de seguros y el privado de pensiones. • Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones¹⁵². • Sus facultades son únicamente sancionadoras, no solucionan conflictos entre proveedores y consumidores del sistema financiero y de seguros¹⁵³. • Los reclamos que presentan los usuarios del sistema privado de pensiones contra las AFP, en una primera instancia se reciben y analizan de manera preliminar en la Plataforma de Atención al Usuario, emitiendo opinión sobre la procedencia o no del reclamo, para posteriormente ser resueltos en última instancia por la Superintendencia Adjunta de AFP.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)
<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de la resolución de controversias de consumo entre los usuarios y proveedores de servicios del sistema financiero y seguros.
Sector privado
Empresas No Supervisadas por la SBS
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas de servicio de canje, empresas de fondos, representantes de empresas reaseguradoras del exterior, cooperativas de ahorro y crédito.
Administradoras de Fondos Privados de Pensiones¹⁵⁴ (AFP)
<ul style="list-style-type: none"> • Cada Administradora Privada de Fondos de Pensiones (AFP) posee con una plataforma de atención, la cual cuenta con personal para atender todas las consultas, observaciones y reclamaciones que pueden hacer los afiliados respecto al Sistema provisional. • El principal programa que desarrollaran las AFP en materia de protección del consumidor es el informativo, por medio del cual se busca que sus clientes tengan cada vez mejor conocimiento del sistema a través de las plataformas de atención y comunicaciones. • Cada una de las AFP posee un Registro de Reclamos, que es reportado a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
Empresas de Seguros
<ul style="list-style-type: none"> • Pueden distinguirse las que operan en riesgos generales y las dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias y los intermediarios y auxiliares de seguros.
Empresas Financieras
<ul style="list-style-type: none"> • Brindan servicios financieros a través de diversos productos y servicios de ahorro y crédito. • Están obligadas a contar con mecanismos de información que permitan al usuario tomar la mejor decisión. • Se encuentran obligadas a elaborar un Programa Anual de Trabajo en el cual se detalle 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.

152 Ley 26702. "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros". Art. N° 12º.

153 Las denuncias que se reciben son trasladadas a INDECOPI.

154 Cabe señalar que en diciembre del 2012, la SBS autorizó la organización de la AFP Habitat, empresa de capital chileno que ganó la licitación realizada por la SBS el 20 de diciembre. Esto dará inicio a las operaciones de esta nueva AFP en el mercado peruano.

Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG)
• Es una institución que agrupa a todas las compañías de Seguros y Reaseguros que tienen operaciones en el país.
Asociación de AFP
• Gremio privado que reúne a las cuatro Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) que operan en el Perú: A fin de difundir la cultura previsional o cultura de ahorro para la jubilación y los beneficios del Sistema Privado de Pensiones (SPP).
Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)
• Gremio que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas de nuestro país, con el objetivo de promover el fortalecimiento del sistema financiero privado, proporcionando a sus asociados servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general.

Fuente: SBS, ASBANC, APESEG, Asociación de AFP, AFP, INDECOPI

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

4.1.5.1.2 Empresas del sector

Las empresas financieras y de seguros pueden constituirse de la siguiente forma:

Tabla N° 68: Tipos de empresas del sistema financiero y de seguros

Nº	Tipo	Detalle
1	Empresas de Operaciones Múltiples	Empresa Bancaria, Empresa Financiera, Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Caja Municipal de Crédito Popular, Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME), Cooperativas de Ahorro y Crédito (autorizadas a captar recursos del público), Caja Rural de Ahorro y Crédito.
2	Empresas Especializadas	Empresas de Capitalización Inmobiliaria, Empresas de Arrendamiento Financiero, Empresas de Factoring, Empresas Afianzadora y de Garantías, Empresas de Servicios Fiduciarios, Empresas Administradora Hipotecaria.
3	Bancos de Inversión	---
4	Empresas de Seguros	Empresa que opera en un solo ramo (de riesgos generales o de vida), Empresa que opera en ambos ramos (de riesgos generales y de vida), Empresa de Seguros y de Reaseguros, Empresa de Reaseguros

Fuente: Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Art. N° 16º.

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

Cabe indicar que si bien existen empresas que no son supervisadas por la SBS (como es el caso de las empresas de servicio de canje, empresas de fondos, representantes de empresas, reaseguradoras del exterior, cooperativas de ahorro y crédito¹⁵⁵) sí cuentan con obligaciones mínimas en materia de protección del consumidor establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, al igual que en el caso de las empresas supervisadas.

4.1.5.1.3 Oficinas de atención al cliente

Según la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Ley N° 27328, Ley que Incorpora Bajo el Control y Supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas del sistema financiero deben atender al público todos los días laborables del año, como mínimo seis (6) horas diarias. La apertura, el traslado y cierre de sucursales o agencias sea en el país o en el exterior, requiere de autorización previa de la Superintendencia. En este sentido, las empresas se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al cliente¹⁵⁶. Para el presente reporte se contó con la información relacionada al número de oficinas a nivel nacional.

Tabla N° 69: N° de oficinas sucursales del sistema financiero y de seguros, 2012

Sucursales a Nivel Nacional	Lima Metropolitana y Callao	Provincias
Empresas bancarias	829	684
Empresas de seguros*	69	158
Administradoras de fondos de pensiones	8	58
Empresas financieras	193	381
Empresas de arrendamiento financiero	--	--
Cajas rurales de ahorro y crédito	44	199
Cajas municipales	124	432
EDPYMES	60	162

* Corresponde a datos hasta el 31 de diciembre de 2011.

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros.

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

4.1.5.2 Labor de la SBS en materia de Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros, Seguros y Sistema Privado de Pensiones

El marco legal establece que las empresas del Sistema Financiero y de Seguros informen a sus clientes sobre el desarrollo de su situación económica y financiera; en este sentido, están obligadas a hacer públicos sus respectivos estados financieros¹⁵⁷. Por su parte, la SBS debe difundir los principales indicadores que muestren la situación de las empresas del sistema financiero¹⁵⁸, vinculados a sus carteras crediticia y negociable, como mínimo con una periodicidad trimestral¹⁵⁹.

156 Ley N° 26702-Art. N° 139° y Ley N° 27328. Las empresas del sistema financiero deben atender al público todos los días laborables del año, como mínimo seis (6) horas diarias. La apertura, el traslado y cierre de sucursales o agencias sea en el país o en el exterior, requiere de autorización previa de la Superintendencia.

157 En el Diario Oficial El Peruano y en uno de extensa circulación nacional, al menos cuatro veces al año, de acuerdo a lo establecido por la SBS, según Ley 26702. "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros". Art. N° 135°.

158 Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y Cajas Municipales de Crédito Popular se rigen por la legislación que les es propia y las normas que señala la "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros".

159 Ley 26702. "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros". Art. N° 137°.

Cabe destacar que, antes de otorgar un crédito, toda empresa del sistema financiero debe requerir a la persona natural o jurídica que lo solicite, la información que con carácter general establece la SBS¹⁶⁰. Asimismo, la SBS tiene a su cargo el sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado “*Central de Riesgos*”, el cual contiene el registro de los deudores de empresas. Esta información se encuentra a disposición de las empresas del sistema financiero y de seguros, del Banco Central, de las empresas comerciales y de cualquier interesado en general, previo pago de las tarifas establecidas por la SBS¹⁶¹.

Por su parte, en el caso del Sistema Privado de Pensiones, la SBS cuenta con el Centro de Atención al Futuro Pensionista a través de la cual brinda información a las personas que deseen contratar los servicios de las AFP, por ejemplo, con relación a las modalidades de contratación y proceso de elección¹⁶².

Operativamente la SBS a través de su área especializada en usuarios, denominada Gerencia de Productos y Servicios al Usuario (GPU), atiende consultas con relación al sistema financiero y de seguros; y a la vez canaliza los reclamos en el sistema privado de pensiones. La mencionada área cuenta con dos departamentos: (i) la Plataforma de Atención al Usuario (PAU); y (ii) el Departamento de Análisis y Supervisión de Servicios al Usuario¹⁶³.

Tabla Nº 70: Gerencia de Productos y Servicios al Usuario (GPU)

Nº	Área y detalle
1	<p>La Plataforma de Atención al Usuario (PAU)</p> <p>Tramitar las denuncias y reclamos presentados por los usuarios de los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones.</p> <p>Actúa con órgano instructor en los procedimientos administrativos sancionadores.</p> <p>Absuelve las consultas presentadas por los usuarios de los sistemas supervisados.</p> <p>Recibe los reclamos que presentan los usuarios de las entidades financieras y AFP, derivando al INDECOPI los reclamos presentados contra las primeras.</p> <p>Participa en actividades de difusión a nivel nacional a través de módulos de orientación al público.</p>
2	<p>El Departamento de Análisis, Supervisión de Servicios al Usuario y Actividades Informales (DSU)</p> <p>Supervisa el cumplimiento de la normativa de transparencia de la información en las empresas supervisadas por la SBS, en lo relacionado a:</p> <p>La exhibición de las tarifas asociadas a las operaciones y servicios que brinda la empresa.</p> <p>La suscripción de formularios contractuales.</p> <p>La difusión de información relevante para la contratación.</p> <p>La creación de un sistema de atención de reclamos, consultas y requerimientos de entidades gubernamentales.</p>
3	<p>Departamento de Educación e Inclusión Financiera</p>

160 Ley 26702. “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”. Art. Nº 159º.

161 Ley 26702. “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”. Art. Nº 158º.

162 Oficio Nº 13842-2013-SBS

163 Oficio Nº 13842-2013-SBS

Nº	Área y detalle
	Propone políticas para la inclusión financiera. Realiza acciones para el incremento de la cultura y educación financiera en el país.
4	Oficinas Descentralizadas de Piura y Arequipa Ejecutan, dentro del ámbito geográfico de su competencia, las funciones de supervisión y verificación de la aplicación de las normas del Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero. Recepción y canalización de las consultas y denuncias de los usuarios de los sistemas supervisados y reclamos, en el caso de los usuarios de las AFP. Realizan actividades relacionadas con la educación e inclusión financiera.

Fuente: Oficio Nº 13842-2013-SBS

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

4.1.5.3 Normativa específica sobre protección al usuario

El marco legal en materia de protección al usuario de los sistemas financiero, seguros y AFP, se encuentra constituido principalmente por las siguientes normas:

Tabla Nº 71: Marco Legal en materia de protección al usuario de los sistemas financieros, seguros y AFP

Normativa
Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley Nº 26702 y modificatorias.
Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley Nº 29751.
Ley Complementaria a la Ley de Protección del consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley Nº 28587.
Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, Resolución Nº 232-98-EF/SAAFP.
Reglamento de la Ley Nº 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección del consumidor en materia de Servicios Financieros, Resolución SBS Nº 1765-2005 y modificatorias.
Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, Resolución, SBS Nº 8181-2012.

Fuente: INDECOPI, SBS, SPP

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

4.1.5.4 Contratos y cláusulas abusivas

En el ámbito de sus competencias la SBS identificó 35 cláusulas abusivas presentes en los contratos de las empresas financieras.

Tabla N° 72: Cláusulas abusivas presentes en los contratos de las empresas financieras

Descripción de la cláusula abusiva	Cláusulas abusivas	
	Total	%
No establece medios de comunicación directos para informar las modificaciones unilaterales de las condiciones relevantes de los contratos que resulten perjudiciales para los clientes.	9	26%
Prevé un plazo menor al previsto normativamente para las comunicaciones previas de las modificaciones unilaterales de los contratos perjudiciales para los clientes.	8	23%
Establece el cobro de una comisión y/o gasto por el pago anticipado del crédito.	7	20%
No cumple con los criterios establecidos en el Reglamento de Transparencia para tener la calidad de comisiones o gastos.	5	14%
Permite a la empresa modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato en perjuicio de un cliente, sin obedecer a motivos expresados en el contrato.	3	9%
No prevé la obligación de evaluar al cliente nuevamente al momento de refinanciar la deuda, de acuerdo a los criterios de la Resolución SBS 11356-2008.	1	3%
Establece un plazo máximo para la presentación de reclamos sobre estados de cuenta de operaciones pasivas distintas a las cuentas corrientes.	1	3%
Exoneración de responsabilidad de la empresa o traslado a los clientes de la responsabilidad que le corresponde.	1	3%
Total	35	100.00%

Fuente: Oficio N° 13842-2013-SBS

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

4.1.5.5 Supervisión y sanciones en el sector

Durante el 2012, la SBS elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios, efectuando un total de 88 acciones de supervisión.

Tabla N° 73: Plan de Supervisión

Tipos de empresas	N° de Supervisiones Efectuadas	Principales Temas
Empresas Financieras	66	<p>Evaluación de la atención al usuario^{1,2/}: Atención brindada a los reclamos presentados por sus clientes. Los procedimientos establecidos para tal fin. Los plazos y canales de atención de reclamos.</p> <p>Supervisión de servicios financieros prestados a los usuarios^{2/ y 4/}: Difusión de información relevante antes, durante y a lo largo de la contratación de las diferentes operaciones y servicios. Estipulaciones contractuales establecidas por la empresa. Difusión de las tasas de interés, comisiones y gastos que cobren a los usuarios con las características mínimas establecidas en la normativa. Utilización de formularios contractuales que se ajusten a la normativa y de las cláusulas generales de contratación aprobadas por la SBS. Comisiones y gastos que cobran las empresas.</p>

Tipos de empresas	Nº de Supervisiones Efectuadas	Principales Temas
		Fórmulas, programas de simulación de créditos y sistemas operativos a fin de verificar el correcto cálculo de TCEA, TREA, intereses, entre otros conceptos.
Empresas de Seguros	18	<p>Evaluación de la atención al usuario^{1/}: Atención brindada a los reclamos presentados por sus clientes. Los procedimientos establecidos para tal fin. Los plazos y canales de atención de reclamos.</p> <p>Supervisión de los procedimientos de las aseguradoras y condiciones de los contratos de seguro^{3/ y 4/}: Cumplimiento de los procedimientos que las aseguradoras deben adoptar al producirse un siniestro. Establecimiento de determinadas obligaciones referidas a la cantidad y calidad de la información que se debe otorgar a los contratantes y/o asegurados de una póliza de seguro.</p>
AFP	4	<p>Evaluación de la atención al usuario^{1/}: Atención brindada a los reclamos presentados por sus clientes. Los procedimientos establecidos para tal fin. Los plazos y canales de atención de reclamos.</p> <p>Supervisión de los servicios brindados por la AFP^{5/}: Responsabilidad fiduciaria de las AFP en su condición de inversionistas institucionales cuya finalidad es la provisión de los recursos adecuados para el otorgamiento de una pensión de jubilación, invalidez y sobrevivencia, sobre la base de los aportes realizados por el afiliado a lo largo de su vida laboral.</p>
Total	88	---

^{1/} Conforme a la Circular N° G-146-2009

^{2/} Cumplimiento de la Ley N° 28587 y Resolución SBS N° 8181-2012

^{3/} Conforme a la Resolución SBS N°1420-2005

^{4/} Cumplimiento de la Ley del Sistema Financiero y de Seguros N° 26702

^{5/} Cumplimiento de la Ley N° 29903

Fuente: Oficio N° 13842-2013-SBS

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

Asimismo, la SBS impuso un total de 39 sanciones en aspectos relacionados a la protección de los usuarios.

Tabla N° 74: Sanciones por tipos de empresas y principales hechos infractores

Empresas Financieras (Sanciones = 16)
<ul style="list-style-type: none"> • Central de Riesgos. • CTS. • Falta Ejecución Cartas Fianza (Circular B-2101-2001-CF). • No atender requerimientos de la SBS. • Incumplimiento del reglamento de Tarjetas de Crédito. • Incumplimiento de normas de transparencia.

Empresas de Seguros (Sanciones = 23)	
Seguros	
<ul style="list-style-type: none"> • Retraso en pago de siniestros. • No ejecutar pólizas de caución. • No informar pólizas al registro. 	
Afocat	
<ul style="list-style-type: none"> • No pago de indemnizaciones (25.6 del Reglamento). • No atender requerimientos de la SBS (25.15 Reglamento). • CAT periodo menor a un año (Art. N° 38 Reglamento). • Emitir CAT fuera de su jurisdicción. • Emitir CAT a vehículos particulares. 	
AFP (Sanciones = 0)	
Total sanciones = 39	---

Fuente: Oficio N° 13842-2013-SBS

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

4.1.5.6 Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2012, la SBS llevó a cabo 200 cursos de capacitación, 24 charlas orientadoras y 32 jornadas de orientación a través de módulos¹⁶⁴.

Tabla N° 75: Cursos de Capacitación

Tipos de empresas	Cantidad de eventos
Empresas Financieras	141
Empresas de Seguros	29
AFP	30
Total	200

Fuente: Oficio N° 13842-2013-SBS

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

Adicionalmente, la SBS orientó a 44 393 personas, de manera presencial (58.46%), por *call center* (30.76%) y mediante correo electrónico (10.78%)¹⁶⁵.

Tabla N° 76: Orientaciones

Modalidad	N° de Atenciones	Part. %
Atención presencial	25 952	58.46%
<i>Call center</i>	13 656	30.76%
Correo electrónico	4 785	10.78%
Total	44 393	100%

Fuente: Oficio N° 13842-2013-SBS

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

164 Oficio N° 13842-2013-SBS

165 Oficio N° 13842-2013-SBS

4.1.5.7 Trabajo con asociaciones

(a) Labor de ASBANC en materia de protección de los usuarios de los servicios financieros

La Asociación de Bancos del Perú agrupa a 22 empresas del país¹⁶⁶.

Tabla Nº 77: ASBANC

Nº	Empresa
Empresas Bancarias	
1	Banco de Crédito del Perú
2	Interbank
3	Citibank del Perú
4	Scotiabank del Perú
5	BBVA Continental
6	Banco de Comercio
7	Banco Financiero
8	Banbif
9	Banco Falabella del Perú
10	Mibanco
11	Banco Ripley
12	HSBC Bank Perú
13	Banco Santander Perú
14	Banco Azteca del Perú
15	Deutsche Bank Perú
Empresas Financieras	
16	Financiera TFC
17	Financiera Edyficar
18	Crediscotia Financiera
19	América Financiera
20	Financiera Universal
21	Financiera Confianza
Sociedad Administradora de Fondos Mutuos	
22	Fondos Sura SAF

Fuente: C0041-2013-GG-ASBANC

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

ASBANC cuenta con un área especializada en consumidores denominada Dirección de Relaciones con el Consumidor, la cual administra el servicio Aló banco que atiende telefónicamente los reclamos de los usuarios financieros en siete días hábiles.

Durante el año 2012, ASBANC editó y publicó el boletín virtual trimestral “ASBANC te educa”, con consejos sobre el uso prudente, eficiente y seguro de productos y servicios ofrecidos por la banca.

166 C0041-2013-GG-ASBANC

Es difundido en la página web de ASBANC¹⁶⁷ y vía correo electrónico a medios de prensa y público en general. Asimismo, llevó a cabo diversos eventos:

Tabla N° 78: Eventos

Eventos	Detalle
Orientaciones diversas	Sobre temas vinculados a la protección del consumidor financiero y al Sistema de Relaciones con el Consumidor.
Presentación del Sistema de Relaciones con el Consumidor – SRC (7 de julio de 2012)	Con el objetivo de facilitar el acceso de las personas a productos y servicios financieros.
Primera campaña publicitaria del SRC (julio y octubre)	A través de anuncios en TV, Radio y Prensa escrita. Destinada a posicionar la intención de las entidades del sistema financiero de sostener con el consumidor una comunicación más simple, el "Hablemos más simple", que permita contar con una mejor comprensión del producto o servicio financiero.
Presentación del Sello de Compromiso	Elemento que distingue a las entidades adheridas a la iniciativa de transparencia de información. Certificación del cumplimiento de los lineamientos del sistema.
Publicidad de los íconos TCEA/TREA	Con el objetivo de familiarizar a los consumidores con dichos términos y que cuenten con información relevante para adoptar sus decisión de consumo.
Otros eventos de difusión	Entrevistas en los distintos medios de comunicación. Publicidad en revistas y diarios.

Fuente: ASBANC. C0041-2013-GG-ASBANC

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

ASBANC cuenta con el Defensor del Cliente Financiero, que se encarga de atender los casos referidos a las operaciones, contratos o servicios bancarios, así como intervenir como conciliador entre los clientes y las entidades financieras afiliadas¹⁶⁸.

(b) Labor de APESEG en materia de Protección de los Usuarios de los Servicios de Seguros

La Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG) agrupa a 14 empresas del país¹⁶⁹.

Tabla N° 79: APESEG

N°	Empresa
Empresas de Seguros Generales y de Vida	
1	ACE
2	Cardif
3	Interseguro

167 En www.asbanc.pe/ContenidoWeb/Default.aspx?ref=8&cont=181

168 ASBANC. C0041-2013-GG-ASBANC

169 APESEG. Carta N° 038-2013-GG/APESEG

4	Pacífico Seguros
5	Protecta
6	Rímac Seguros
Empresas de Seguros Generales	
7	Insur
8	La Positiva
9	Mapfre Perú
10	Secrex
Empresas de Seguros de Vida	
11	La Positiva Vida
12	Mapfre Perú Vida
13	Pacífico Vida
14	Sura (antes Invita)

Fuente: APESEG. Carta N° 038-2013-GG/APESEG

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

La APESEG a través de la Defensoría del Asegurado se encarga de atender las solicitudes de los usuarios de las compañías de seguros afiliadas, resolviendo los casos luego que estos han sido puestos de conocimiento de las empresas. El fallo de la Defensoría del Asegurado, es obligatorio sólo para la compañía de seguros involucrada. Los casos que atiende son hasta por un máximo de US\$ 50 000¹⁷⁰.

(c) Labor de la Asociación de AFP en materia de Protección de los Usuarios de los Servicios de Seguros

La Asociación de AFP agrupa a las 4 empresas del país¹⁷¹.

Tabla N° 80: Seguros obligatorios

N°	Empresa
1	AFP Horizonte
2	AFP Integra
3	Prima AFP
4	Profuturo AFP

Fuente: Asociación de AFP. Pres-044/13

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

Durante el año 2012, la Asociación de AFP informó sobre la reforma del sistema privado de pensiones, los beneficios para los afiliados y para la economía del país, a través de conferencias en televisión, medios escritos y electrónicos. Asimismo, organizó y desarrollo seminarios nacionales e internacionales, ejerciendo la vicepresidencia en la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de pensiones – FIAP¹⁷².

170 APESEG / Defensoría del Asegurado. Página web. En: <http://www.defaseg.com.pe/index.html>.

171 Asociación de AFP. Pres-044/13.

172 Asociación de AFP. Pres-044/13.

De presentarse algún reclamo sobre el sistema privado de pensiones, éste es derivado a la AFP involucrada¹⁷³.

4.1.5.8 Atención de reclamos

En el sistema financiero y seguros

De acuerdo a la información proporcionada por la SBS¹⁷⁴, en las empresas de los sistemas financieros y de seguros, se presentaron 675 761 reclamos, correspondiendo el 93.71% de estos al sistema financiero.

Tabla N° 81: Reclamos presentados y resueltos en las empresas del Sistema Financiero y Seguros, 2012

Tipo	Total de reclamos (N°)	
	Presentados	Resueltos
Empresas del sistema financiero	633 249	615 845
Empresas de seguros	42 512	41 246
Total	675 761	657 091

Fuente: Oficio N° 13842-2013-SBS

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

En el sistema privado de pensiones

La atención de reclamos sobre el sistema privado de pensiones está a cargo de la SBS. En el 2012, los reclamos presentados en primera instancia fueron 1 553; mientras que, en segunda instancia se registraron 1 503 apelaciones.

Tabla N° 82: Reclamos presentados y resueltos sobre el Sistema Privado de Pensiones (SPP), 2012

Instancias	Total de reclamos (N°)	
	Presentados	Resueltos
Primera	1 553	1 524
Segunda	1 503	1 013

Fuente: Oficio N° 13842-2013-SBS

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

4.1.5.9 SBS: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos

A fin de disminuir los principales motivos de reclamos, la SBS ha llevado a cabo las siguientes acciones¹⁷⁵:

- Implementó en su página web, la opción de una consulta sobre el trámite de “Libre Desafiliación Informada”.
- Desarrollo de material informativo.

173 Asociación de AFP. Pres-044/13.

174 Oficio N° 13842-2013-SBS

175 Oficio N° 13842-2013-SBS

- Implementó módulos itinerantes.
- Implementó el canal de servicio de Web Contact y TeleCOP.
- Instruyó a las AFP a fin que establezca mecanismos de asesoría e información sobre la Ley de Reforma del SPP, Ley N° 29903, Ley de Reforma del Sistema Privado de Pensiones.

4.2 Sectores no regulados

En esta sección se analiza el desempeño de las autoridades sectoriales en cuanto la protección del consumidor acorde a las funciones específicas en los sectores de salud, educación, inmobiliario y turismo. Si bien las diversas autoridades ejercen actividades de fiscalización y supervisión en el caso de solución de conflictos es el INDECOPI la autoridad competente.

4.2.1 Salud

4.2.2 Datos generales

4.2.2.1 Agentes

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

Tabla N° 83: Agentes que participan en el sector salud

Sector público
Ministerio de Salud (MINS)
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el planeamiento estratégico sectorial de salud, considerando objetivos, metas y estrategias de corto, mediano y largo plazo. • Promover la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud. • Proponer normas para la protección del derecho a la salud de la persona humana, de la familia y de la comunidad u otras materias vinculadas con la defensoría de la salud, transparencia y acceso a la información pública. • Intervenir de oficio o a solicitud de parte en los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud de la persona, la familia y la comunidad. • Cuenta con la Defensoría de la Salud y Transparencia, como órgano responsable de la protección de los derechos en salud de todos los usuarios. Asimismo interviene ante actos o hechos que atenten contra la ética y transparencia en la gestión administrativa del Ministerio de Salud. La Defensoría en mención recepciona las quejas, Interposición de Buenos Oficios (Ibos) y consultas a través Infosalud (a través del cual provee información y consejería en salud), por trámite documentario, de oficio y vía correo electrónico.
Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA)
<ul style="list-style-type: none"> • Órgano técnico-normativo del MINS, encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la Salud Ambiental (alimentos, juguetes, útiles de escritorio, etc.)
Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID)
<ul style="list-style-type: none"> • Órgano técnico-normativo del MINS, encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.
Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA)

<ul style="list-style-type: none"> • Adscrita al MINSA. Vela por la calidad de los servicios en salud tanto para los asegurados nacionales y extranjeros. Además regula y supervisa las acciones de las aseguradoras (Seguro Integral de Salud, Colsanitas EPS, Mapfre Perú EPS, Pacífico EPS, Persalud EPS, Rímac Internacional EPS) y las que prestan servicios de salud a los asegurados (Clínicas, Hospitales del MINSA, ESSALUD, FF.AA. y PNP, Policlínicos, Centros Médicos, Institutos, Consultorios, Servicios Médicos de Apoyo y Servicios de Atención Domiciliaria).
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)
<ul style="list-style-type: none"> • Resuelve los reclamos relacionados con servicios de salud
Sector privado
<ul style="list-style-type: none"> • Aseguradoras privadas y empresas que prestan servicios de salud privadas (Clínicas, policlínicos, centros médicos, institutos, consultorios, etc.).

Fuente: Páginas web MINSA, DIGESA, DIGEMID y SUNASA

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

Como se observa existen autoridades con diversas competencias en materia de protección del consumidor. Sin embargo, se puede precisar básicamente el papel en salud por parte de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA), en salud ambiental por parte de Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) y; en medicamentos por parte de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID).

A continuación se analizará el desempeño en materia de protección de la SUNASA, DIGESA y DIGEMID.

4.2.2.2 Labor de la SUNASA en materia de protección de los usuarios de los servicios de salud brindados por las IAFAS e IPRESS

La Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA) es la institución encargada de registrar, autorizar, supervisar y regular a las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud; a las entidades prepagadas de salud y a todas las entidades públicas, privadas o mixtas que ofrezcan servicios en la modalidad de pago regular o anticipado¹⁷⁶; así como supervisar a las instituciones prestadoras de servicios de salud en el ámbito de su competencia.

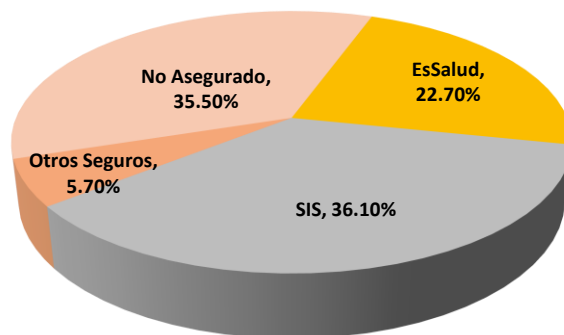
Por su parte, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas como personas jurídicas. Las IAFAS tienen como objetivo la captación y gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento de salud; mientras que, las IPRESS tienen como objetivo la prestación de servicios de salud¹⁷⁷.

176 El Art. N° 7º de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud señala que entre las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud se encuentra las siguientes: Seguro Integral de Salud, Seguro de Social de Salud (ESSALUD), Sanidades de las Fuerzas Armadas, Sanidad de la Policía del Perú, Entidades Prestadoras de Salud (EPS), Compañías de Seguros Privados de Salud, Entidades de salud que ofrecen servicios de salud prepagadas, autoseguros y Fondos de Salud, otras modalidades de aseguramiento públicos, privados o mixtos distintas a las señaladas anteriormente.

177 Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD. Art. N° 4º.

Cabe destacar que los servicios de salud pueden ser brindados por instituciones públicas o privadas, y; la población tiene la opción de afiliarse a un seguro en alguno de los sistemas de salud disponibles (sea público o privado). De acuerdo al INEI, en el año 2011, el 64.5% de la población se encontraba asegurada, la mayoría afiliada al SIS (Sistema Integral de Salud) y a ESSALUD (Seguro Social de Salud del Perú).

Gráfico N° 11
Población según tipo de afiliación a sistema de prestación de salud



Otros: Comprende Seguro Privado de Salud, Seguro de FF.AA. y Policiales, Seguro Universitario, Seguro Escolar Privado y SIS con ESSALUD.

Fuente: INEI. Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2011

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

La SUNASA orienta a los usuarios respecto a la atención de reclamos y quejas, los cuales pueden efectuarse ante las empresas como un mecanismo alternativo, más no como un procedimiento administrativo, a través del cual la autoridad (en este caso el INDECOPI) puede ordenar medidas correctivas.

La SUNASA cuenta con un área especializada en usuarios, denominada Intendencia de Atención a la Ciudadanía y Protección del Asegurado (IACPA), a través de la cual se brinda orientación a los asegurados.

Respecto a la atención de reclamos y denuncias, la vía administrativa es el INDECOPI, autoridad que es competente para atender los reclamos y denuncias de los usuarios afiliados y no afiliados, con respecto a la atención brindada en las instituciones privadas (en la medida que existe una relación de contraprestación del servicio a cambio de un pago), así como atender los casos de discriminación en cualquier institución de salud.

4.2.2.2.1 Supervisión y sanciones en el sector

Durante el año 2012, la SUNASA programó y ejecutó 526 acciones de supervisión, de las cuales el 95.63% se efectuaron a las IAFAS y el 4.37% restante a las IPRESS. La mayoría de las supervisiones se efectuaron a entidades privadas.

Tabla N° 84: Supervisiones efectuadas 2012

Tipos de entidades	IAFAS		IPRESS	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Entidades Públicas	113	22.47%	0	0.00%
Entidades Privadas	390	77.53%	23	100.00%
Entidades Mixtas	0	0.00%	0	0.00%
Total	503	100.00%	23	100.00%
Part. %	95.63%	---	4.37%	--

Fuente: SUNASA. Carta N° 00020-2013-SUNASA/AICPA

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

Los principales temas que han sido materia de las supervisiones han sido:

Tabla N° 85: Supervisiones efectuadas por temas, 2012

IAFAS	IPRESS
Satisfacción del servicio: percepción de los asegurados respecto a la atención.	Cumplimiento del marco normativo referido al procedimiento de atención de reclamos de los usuarios del sistema de EPS.
Tenencia de buzón de reclamos y/o sugerencias con medios que permitan al usuario registrarlas.	Canales para la recepción de reclamos, registro y reporte de reclamos. Plazo de atención del reclamo.
Área o persona responsable del manejo de reclamos.	Realización de investigación sumaria de sustento para determinación de resultados del reclamo (fundado o infundado).
Instrumento para el registro de reclamos.	Satisfacción del usuario.
Archivo de los reclamos presentados (considerando su gestión) y respuesta, dentro de los plazos establecidos.	
Comunicación del reporte periódico (mensual) de reclamos presentados.	
Si el proceso de atención de reclamos del sistema figura en lugar visible para los usuarios.	

Fuente: SUNASA. Carta N° 00020-2013-SUNASA/AICPA

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

La SUNASA impuso 9 sanciones a las EPS por infringir las disposiciones contenidas en los procedimientos de reclamos de usuarios¹⁷⁸.

4.2.2.2 Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2012, la SUNASA elaboró y desarrolló un Plan de Capacitación, efectuando un total de 3 eventos entre seminarios y cursos¹⁷⁹.

178 SUNASA. Carta N° 00020-2013-SUNASA/AICPA.

179 SUNASA. Carta N° 00020-2013-SUNASA/AICPA.

Asimismo, elaboró y desarrolló un Plan de Orientación que consistió en el desarrollo de 925 orientaciones personales y 4 a grupos específicos de la sociedad civil¹⁸⁰.

Adicionalmente, la SUNASA llevó a cabo una actividad de Difusión, a cargo de la Oficina General de Imagen Institucional y Comunicaciones¹⁸¹. Cuentan con material de apoyo para informar a la población en general¹⁸².

4.2.2.2.3 Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

La SUNASA realizó una orientación dirigida a las víctimas afectadas por la violencia política de Ayacucho, el 29 de agosto del año 2012¹⁸³.

4.2.2.3 Labor de la DIGESA en materia de protección de los usuarios de los servicios de salud ambiental

La Dirección General de Salud Ambiental (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 población¹⁸⁴.

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 escritorio¹⁸⁵.

Los productos y servicios que comprende la salud ambiental son:

- Agua de consumo humano.
- Alimentos Industrializados.
- Juguetes.
- Útiles de escritorio.
- Atención de zoonosis (enfermedad que pueden transmitirse de animales a seres humanos).

La DIGESA atiende consultas, realiza actividades de orientación y difusión con miras a proteger a los consumidores.

180 SUNASA. Carta N° 00020-2013-SUNASA/AICPA.

181 SUNASA. Carta N° 00020-2013-SUNASA/AICPA.

182 SUNASA. Carta N° 00020-2013-SUNASA/AICPA.

183 SUNASA. Carta N° 00020-2013-SUNASA/AICPA.

184 DIGESA. Página web. En: http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp

185 DIGESA. Página web. En: http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp

4.2.2.3.1 Normativa específica

El marco legal en materia de protección al usuario de los servicios de salud ambiental se encuentra constituido principalmente por las siguientes normas:

Tabla N° 86: Marco legal de los servicios de salud ambiental

Subsector	Normativa
Calidad del agua de consumo humano	Ley N° 26842, Ley General de Salud. Art. N° 107.
	Decreto Supremo N° 031-2010-SA, Reglamento de la calidad del agua para consumo humano.
Alimentos industrializados	Ley N° 26842, Ley General de Salud.
	D.L. N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, Fe de erratas y su reglamento (D.S. N° 034-2008-AG).
	D.S. N° 007-98-SA, Reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas.
	R.M. N° 449-2006-MINSA, Norma sanitaria para la aplicación del sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas.
	R.M. N° 363-2005-MINSA, Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines.
	R.M. N° 1653-2002-MINSA, Reglamento sanitario para el funcionamiento de autoservicios de alimentos y bebidas.
	R.M. N° 451-2005-MINSA, Norma sanitaria para los servicios los servicios de alimentación de pasajeros en los medios de transporte aéreo.
	R.M. N° 591-2008-MINSA, Norma sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano.
	R.M. N° 495-2008-MINSA, Norma sanitaria aplicable a la fabricación, de alimentos de baja acidez y acidificados destinados al consumo humano.
	R.M. N° 1020-2010-MINSA, Norma sanitaria para la fabricación, elaboración y expendio de productos de panificación, galletería y pastelería.
	R.M. N° 156-2010-MINSA, Procedimiento para la recepción de muestras de alimentos y bebidas de consumo humano en el laboratorio de control ambiental del ministerio de salud.
	R.M. N° 692-2010-MINSA, Reglamento de funcionamiento de la comisión multisectorial permanente de inocuidad de los alimentos.
	D. S. N° 012-2009-SA, Reglamento de la Ley N° 28681, que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas.
	Ley N° 29632, Ley para Erradicar la Elaboración y Comercialización de Bebidas Alcohólicas.
	R.M. N° 245-2009-MINSA, Norma técnica de salud para acreditar inspectores sanitarios de alimentos de consumo humano.
	R.M. N° 222-2009-MINSA, Norma sanitaria para el procedimiento de atención de alertas sanitarias de alimentos y bebidas de consumo humano.
Reglamento de la Ley N° 27932. Ley que prohíbe el uso de la sustancia química bromato de potasio en la elaboración de pan y otros productos	

Subsector	Normativa
	alimenticios destinados al consumo humano.
	R.M. Nº 451-2006-MINSA, Norma sanitaria para la fabricación de alimentos a base de granos y otros destinados a programas sociales y su modificatoria R.M. Nº 860-2007-MINSA.
	R.M. Nº 461-2007-MINSA, Guía técnica para el análisis microbiológico de superficies en contacto con alimentos y bebidas.
	D.S. Nº 009-2006-SA. Reglamento de alimentación infantil.
	Ley Nº 28314, Ley que dispone la fortificación de harina con micronutrientes y su reglamento (D.S. Nº 012-2006-SA).
	R.D. Nº 1252/2004/DIGESA/SA, Prohíben producción, importación, comercialización y utilización de vinagre que utilice como materia prima o adición a sustancia ácido acético glacial diluido.
	R.M. Nº 282-2003-SA/DM, Reglamento sanitario de funcionamiento de mercados de abastos.
	R.M. Nº 536-97-SA/DM, Código de prácticas de higiene para la elaboración de espárragos en conserva.
	D.L. Nº 17387, Obligatoria producción de sal yodada en el territorio tanto para el consumo humano como animal y su reglamento (D.S. Nº 00223-71-SA).
	D.S. Nº 015-84-SA, Declara que las empresas dedicadas al procesamiento de la sal de consumo humano están obligadas a añadir flúor a dicho producto y la R.M. Nº 131-85-SA/DVM que establece la obligatoriedad de la adición de flúor a la sal de consumo humano.
	R.M. Nº 732-2003-SA/DM, Guía de procedimientos para la yodación de la sal y la ficha de evaluación para la homologación de plantas de sal.
	D.S. Nº 026-87-SA, Reglamento de funcionamiento higiénico sanitario de kioscos escolares.
	R.D. Nº 0047-79-SA/DS, Normas y procedimientos sanitarios para el abastecimiento, transporte, observación, preparación y servido de alimentos en hospitales y servicios de alimentación del MINSA.
	R.S. Nº 0019-81-SA/DVM, Normas para el establecimiento y funcionamiento de servicios de alimentación colectivos.
Juguetes	Ley Nº 28376, Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorios tóxicos y peligrosos y su reglamento (D.S. Nº 008-2007-SA y su modificatoria).
Útiles de Escritorio	Ley Nº 28376, Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorios tóxicos y peligrosos y su reglamento (D.S. Nº 008-2007-SA y su modificatoria).
Zoonosis	R.M. Nº 035-2012/MINSA, Guía técnica para estandarizar los procedimientos de la fase de ejecución de la campaña de vacunación antirrábica canina (VAN-CAN).

Fuente: DIGESA. Oficio Nº 135-2013/DG/DIGESA

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

4.2.2.3.2 Supervisión y sanciones en el subsector

Durante el año 2012, la DIGESA programó y ejecutó 1 238 acciones de supervisión, de las cuales el 90.87% se efectuaron a los alimentos industrializados.

Tabla Nº 87: Supervisiones efectuadas 2012

Sub sector	Total	Part. %
Calidad del agua de consumo humano	73	5.90%
Alimentos Industrializados	1 125	90.87%
Juguetes	25	2.02%
Útiles de Escritorio	15	1.21%
Zoonosis	n.e.	n.e.
Total	1 238	100.00%

n.e.: No específica

Fuente: DIGESA. Oficio Nº 135-2013/DG/DIGESA

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

Los principales temas que han sido materia de supervisión han sido:

Tabla Nº 88: Supervisiones efectuadas por temas, 2012

Calidad del agua de consumo humano
Plan de vigilancia, prevención y detección de metales en agua de consumo humano.
Inspección sanitaria de planta de tratamiento de agua potable.
Asistencia técnica y supervisión del presupuesto por resultados.
Supervisión sistema de vigilancia de la calidad de agua.
Alimentos industrializados
Verificación que los alimentos industrializados cuenten con registro sanitario y sean inocuos (agua, hielo, lácteos, productos naturales, alimentos destinados a programas sociales, entre otros).
Juguetes
Verificación de los productos que se venden cuenten con autorización sanitaria otorgada por la autoridad de salud.
Útiles de escritorio
Verificación de los productos que se venden cuenten con autorización sanitaria otorgada por la autoridad de salud.

Fuente: DIGESA

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

DIGESA impuso 11 sanciones, 6 ligados a problemas de inocuidad en alimentos (productos sin registro sanitario y productos que no cumplen con rotulado completo) y 5 en juguetes (productos sin autorización sanitaria y productos que no cumplen con rotulado completo¹⁸⁶).

186 DIGESA. Oficio Nº 135-2013/DG/DIGESA.

4.2.2.3.3 Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2012, la DIGESA elaboró y desarrolló un Plan de Capacitación¹⁸⁷.

Tabla Nº 89: Capacitaciones efectuadas 2012

Sub sector	Detalle
Calidad del agua de consumo humano	Talleres Macro Regionales (Chiclayo y Arequipa). Taller Macro Regional de los Productos Estratégicos: Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano, Desinfección y/o Tratamiento del Agua para Consumo Humano, en el Marco del Presupuesto por Resultados (PPR) - 2012. Ejecución del Plan de Trabajo para la Evaluación de la Calidad del Agua para el Consumo Humano y Aguas Superficiales de Lugares Impactados en 12 Comunidades nativas de la Cuenca del Río Pastaza; en el Marco de la RS Nº 200-2012-PCM. Ampliación de la atención a centros poblados con el Sistema Mi Agua, con la participación de Organismos No Gubernamentales. Estas comprenden la descentralización de las funciones de Salud en planificación, gestión de medicamentos, aseguramiento universal y sistemas de información, entre otros, por tal la DIGESA ya no desarrolla estas actividades, eso lo realizan las DIRESAS y DISAS.
Alimentos Industrializados	Se realizaron capacitaciones mensuales de procedimientos TUPA que se tramitan vía VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior), en las instalaciones de DIGESA a razón de una hora.
Juguetes	Durante el plan de la Campaña de Juguetes Saludables las Capacitaciones están a cargo de las DISAS (Direcciones de Salud), DIRESAS (Dirección Regional de Salud) y DIGESA. Apoya estos eventos como ente Rector con expositores y realiza monitoreos.
Útiles de Escritorio	Durante el plan de la Campaña de Útiles de Escritorio Saludables capacitaciones están a cargo de las DISAS, DIRESAS y DIGESA. Apoya estos eventos como ente Rector con expositores y realiza monitoreos.
Zoonosis	---

Fuente: DIGESA. Oficio Nº 135-2013/DG/DIGESA

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

Asimismo la DIGESA llevó a cabo 682 orientaciones, a través de su página web, en forma personal y vía electrónica¹⁸⁸.

187 DIGESA. Oficio Nº 135-2013/DG/DIGESA.

188 DIGESA. Oficio Nº 135-2013/DG/DIGESA.

Tabla Nº 90: Orientaciones efectuadas 2012

Subsector	Total	Part. %
Calidad del agua de consumo humano	2	0.29%
Alimentos Industrializados	324	47.51%
Juguetes	36	5.28%
Útiles de Escritorio	320	46.92%
Zoonosis	-	-
Total	682	100.00%

Fuente: DIGESA. Oficio Nº 135-2013/DG/DIGESA

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

Respecto a las actividades de difusión, la DIGESA llevó a cabo tres campañas¹⁸⁹ para las cuales elaboró material del apoyo específico para las campañas de :

- Juguetes Saludables.
- Útiles de Aseo.
- Vacunación Antirrábica.

Se debe señalar que DIGESA apoya y participa en las campañas desarrolladas por las Asociaciones de Consumidores y Municipalidades a fin de promover el interés de la población hacia el consumo de productos que cuenten con los debidos registros sanitarios.

4.2.2.4 Labor de DIGEMID en materia de protección de los usuarios

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, cuenta en su página institucional con diversa información sobre fármaco vigilancia, como es el caso de la “notiseguridad” (consistente en noticias respecto a la seguridad de los productos o dispositivos emitidos por entidades reguladoras a nivel internacional), uso racional de los medicamentos, alertas sanitarias, campañas sanitarias, etc.

Cuenta además con el Centro Nacional de Información de Medicamentos (CENADIM), unidad operacional que proporciona información técnica, científica, objetiva, independiente, actualizada y oportuna a quien lo solicite y ha puesto a disposición de los consumidores el Observatorio de Productos Farmacéuticos en su página web, en cual registra los precios de los productos farmacéuticos a nivel nacional.

DIGEMID no adjuntó información en materia de protección del consumidor para el presente informe.

189 DIGESA. Oficio Nº 135-2013/DG/DIGESA.

4.2.3 Sector educación

4.2.3.1 Datos generales

4.2.3.1.1 Agentes

En términos generales los agentes que participan en el sector educación son:

Tabla N° 91: Agentes relevantes

Sector público
Ministerio de Educación (MINEDU)
Cuenta con facultades normativas a nivel nacional por medio de las cuales dicta normas y establece procedimientos relacionados con sus funciones. Elabora los diseños curriculares básicos de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo y autoriza el funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior.
Gobiernos Regionales – Direcciones Regionales de Educación
A través de su Dirección Regional de Educación, como órgano especializado, es responsable de la gestión del servicio educativo de nivel inicial, primario, secundario y superior no universitario. Se encarga de la implementación de la política nacional-regional del Sector Educación y en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa locales (UGEL) autoriza el funcionamiento de las instituciones educativas públicas y privadas de nivel inicial, primario y secundario.
Unidades de Gestión Educativas Locales (UGEL)
Instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional. Posee jurisdicción territorial provincial. Implementa la política nacional-regional del sector educación y; regula y supervisa las actividades y servicios que brindan las instituciones educativas en su jurisdicción.
Asamblea Nacional de Rectores – Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU)
La Asamblea Nacional de Rectores a través del CONAFU se encarga de evaluar las solicitudes presentadas para autorizar el funcionamiento de nuevas universidades (públicas o privadas). Evalúa el funcionamiento definitivo de las universidades que cuentan con una autorización provisional.
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.
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 66º - 67º - 73º -74º -76º -77º -79º - 80º

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

De acuerdo a la Ley General de Educación, le corresponde al Ministerio de Educación (MINEDU) establecer, supervisar y evaluar, a nivel nacional, los lineamientos técnico-normativos sobre gestión educativa, que garanticen una educación de alta calidad, con criterios de equidad e inclusiva por derecho¹⁹⁰.

4.2.3.2 Labor del MINEDU con respecto a la protección de usuarios

4.2.3.2.1 Normativa

Tabla Nº 92: Normativa en el sector educación

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)	
Norma	Código de Protección y Defensa del Consumidor
Art. Nº 73º Idoneidad.	El proveedor de productos y servicios debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo, en la educación básica, técnico - productiva y superior, asegurando la calidad.
Art. Nº 74º.	Son derechos esenciales del consumidor en materia de servicios educativos los siguientes: Que se le brinde información por escrito sobre características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del servicio. Que se le cobre la contraprestación económica cuando el servicio se haya prestado efectivamente. Que se le informe sobre documentos, certificaciones, licencias, autorizaciones con que se cuenta para desarrollar lícitamente la actividad. Que se le informe sobre la naturaleza y condiciones de la certificación. Que no se condicione el otorgamiento de la certificación a pago distinto del derecho de trámite. Que se tomen medidas inmediatas de protección cuando se afecte el proceso formativo. Que la institución difunda de las ventajas y cualidades que se ofrecen a los usuarios.
Ministerio de Educación (MINEDU)	
Norma	Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados
Art. Nº 13º.	La supervisión del cumplimiento de la Ley General de Educación y la Ley de Centros Educativos Privados se encuentra a cargo del Ministerio de Educación.
Art. Nº 14º.	Antes de cada matrícula se debe informar sobre: La documentación del registro que autoriza su funcionamiento. El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos. Las pensiones serán una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo, pudiendo establecerse por concepto de matrícula un monto que no podrá exceder al importe de una pensión mensual de

¹⁹⁰ Fuente: Ley General de Educación. Art. Nº 160º.

<p>estudios. El monto y oportunidad de cuotas de ingreso. Requisitos para el ingreso de nuevos alumnos. El plan curricular de cada año de estudios, duración, metodología y sistema pedagógico. Los sistemas de evaluación y control de los estudiantes. El número de alumnos por aula, el horario de clases y los servicios de apoyo al estudiante. El Reglamento Interno. Cualquier otra información pertinente y que pudiera interesar a los alumnos. Art. Nº 16º. No se pueden condicionar al pago de las pensiones: Reclamos. Evaluaciones (se puede retener los certificados correspondientes si se advirtió de ello en la matrícula). No se podrá obligar a los padres de familia a: Pagar sumas o recargos por conceptos diferentes. Pagar pensiones adelantadas, salvo que sustituyan cuota de ingreso. Condicionar la inscripción o matrícula a al pago de contribuciones voluntarias. Comprar útiles escolares al inicio del año escolar. Adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos</p>	
Norma	Reglamento de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados
<p>Art. Nº 27º. El Ministerio de Educación a través de las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local, supervisa el funcionamiento de las Instituciones Educativas, con la finalidad de asegurar la calidad y eficiencia del servicio educativo y el cumplimiento de las disposiciones legales que la rigen.</p>	
Norma	Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas - Ley Nº 29719
<p>Art. Nº 3º. Se debe designar un profesional de Psicología en cada institución educativa, encargado de la prevención y el tratamiento de los casos de acoso y de violencia entre los alumnos. Esta implementación progresiva de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, cuyo plazo concluye en diciembre de 2012¹⁹¹.</p> <p>Art. Nº 6º. Son obligaciones de los docentes y personal auxiliar: Detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (CONEI) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes. Se incluyen aquellas manifestaciones que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados. El consejo se reúne dentro de los dos días siguientes para investigar la denuncia recibida y la resuelve en un plazo máximo de siete días. Cuando se trate de casos de poca gravedad, los docentes deben sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de su obligación de informar sobre dicho incidente al Consejo Educativo Institucional (CONEI).</p> <p>Art. Nº 7º. Son obligaciones de los directores de instituciones educativas: Orientar al Consejo Educativo Institucional (CONEI) para los fines de una convivencia pacífica de</p>	

191 La incorporación del profesional en psicología en la totalidad de instituciones educativas estuvo prevista para diciembre del 2012; sin embargo, según el informe de implementación de la Ley 29719 del MINEDU, con la información recibida al 11.01.13, aún no todas las instituciones educativas cumplieron dicha meta.

los estudiantes y de convocarlo de inmediato cuando tenga conocimiento de un incidente de acoso o de violencia.

Informar a los padres o apoderados del estudiante o estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres o apoderados del agresor o agresores.

Comunicar las sanciones acordadas por el Consejo Educativo Institucional (CONEI) cuando se determine la responsabilidad de un estudiante agresor en un incidente de violencia o de acoso.

Informar mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de violencia y de acoso entre estudiantes.

Art. Nº 10º. Son obligaciones del INDECOPI:

Realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes, cometidos por cualquier medio, incluyendo medios virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos.

Art. Nº 11º. Las instituciones deben contar con un Libro de Registro de Incidencias, a fin de anotar los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada.

Art. Nº 13º. Las instituciones deben entregar un boletín informativo al inicio del año escolar, a fin de difundir las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, y también la proscripción de todo tipo de violencia física y psicológica, hostigamiento y acoso.

Fuente: Ministerio de Educación (MINEDU), INDECOPI

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

Labor del MINEDU con respecto a los textos escolares

El MINEDU ha implementado el Observatorio Nacional de Textos Escolares (OBNATE), el cual tiene como finalidad alcanzar a toda la Comunidad Educativa (estudiantes, docentes, padres de familia y la comunidad en general) información relacionada a los criterios de calidad y precio que deberían cumplir los textos escolares, publicados por las empresas editoriales que operan en el país. Esta es una herramienta de fácil acceso que permitirá vigilar la selección de textos utilizados en las Instituciones Educativas.

Labor del MINEDU con respecto a la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas

En septiembre del año 2012, el MINEDU elaboró y remitió un formato a cada Dirección Regional de Educación para recolectar la información sobre la aplicación de la Ley Nº 29719 (conocida como "*Ley Anti Bullying*"), para ser remitidos a las Unidades de Gestión Educativa (UGEL).

Con la información recibida al 11.01.13, el MINEDU elaboró un informe de implementación de la Ley Nº 29719, que expone como principales resultados en 11 regiones lo siguiente:

Tabla N° 93: Implementación de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas

Regiones	% de implementación de		N° de casos reportados de acoso o violencia entre estudiantes	% de avance en la contratación del profesional en psicología
	Comité de Tutoría y Convivencia Democrática	Del Libro de Registros de Incidencias		
Amazonas	54%	2%	130	0.0%
Callao	25%	16%	22	5.5%
Cusco	53%	33%	130	0.1%
Ica	40%	21%	0	-
La Libertad	100%	83%	20	0.3%
Lima Metropolitana	78%	47%	214	0.0%
Lima Provincias	45%	34%	184	0.1%
Loreto	7%	4%	113	0.1%
Piura	21%	21%	700	0.3%
Tacna	91%	60%	19	0.0%
San Martín	22%	11%	30	0.0%

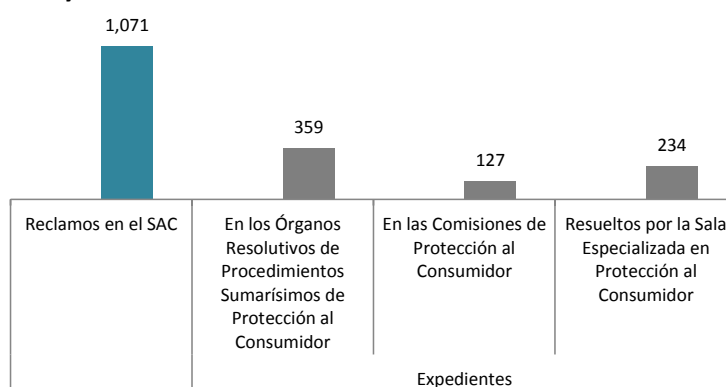
Fuente: MINEDU. Informe de implementación de la Ley N° 29719.

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

4.2.3.3 Labor de INDECOPI en el sector de educación

Como se mencionó anteriormente, el Código establece los derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos, vela por la calidad de los servicios y el deber de informar de los centros y programas educativos. Al respecto, cabe señalar que durante el año 2012, el INDECOPI recibió un total de 1 071 reclamos (principalmente por la falta de idoneidad del servicio e información); mientras que a nivel administrativo se reportó 359 denuncias y 234 apelaciones.

Gráfico N° 12
N° de reclamos y de denuncias sobre servicios educativos hechos ante el INDECOPI

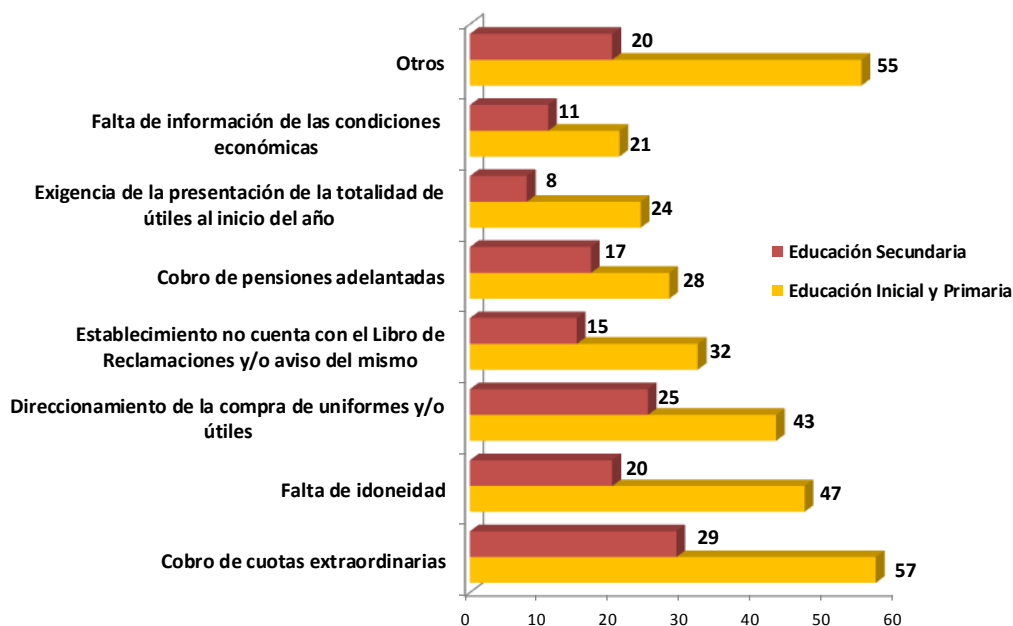


Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales

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

De otro lado, en el año 2012, se realizaron 452 sanciones al sector educación, 307 sanciones a la educación inicial y primaria y 145 sanciones a la educación secundaria. El tema de supervisión principal fue el referido a cobros indebidos que concentró el 19.0% del total de sanciones.

Gráfico N° 13
Sanciones efectuadas a proveedores de servicios educativos según instancias, 2012



Fuente: Registro de Sanciones e Infracciones (RIS) - INDECOPI

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

4.2.4 Inmobiliario

4.2.4.1 Datos generales

4.2.4.1.1 Agentes

En términos generales las agentes que participan en el sector inmobiliario son:

Tabla N° 94: Agentes que participan en el sector inmobiliario

Sector público
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
• A través de la Dirección Nacional de Vivienda dirige, promueve y ejecuta la política de vivienda en el país, orientado a promover el acceso a la vivienda para la población.
Municipalidades Distritales
• Otorgan permisos y licencias de construcción.
Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO)

<ul style="list-style-type: none"> • Otorga una certificación a las empresas que acrediten que realizan sus actividades bajo estándares de calidad.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)
<ul style="list-style-type: none"> • Atiende los reclamos y denuncias referidas a la compra de inmuebles, servicios de corretaje, alquileres y viviendas. • Supervisa los aspectos referidos a inmuebles, establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Sector privado
Agentes Inmobiliarios
<ul style="list-style-type: none"> • Pueden o no encontrarse inscritos en el Ministerio de Vivienda.
Proveedores
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden o alquilan inmuebles.

Fuente: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

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

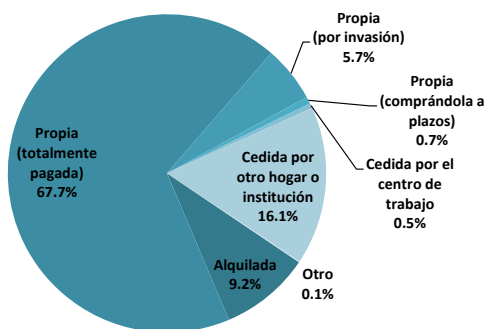
El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Ministerio de Vivienda), cuenta con diez lineamientos de trabajo:

- Promoción de la formalización de las edificaciones.
- Promoción de inversiones en mejoramiento de viviendas.
- Implementación de mecanismos de financiamiento.
- Generación de suelo urbano con fines de vivienda.
- Saneamiento físico legal de predios.
- Implementación y promoción de mecanismos financieros.
- Promoción de programas de vivienda.
- Implementación de mecanismos de intervención habitacional.
- Implementación de mecanismos de financiamiento habitacional.
- Saneamiento físico legal de predios.

Con la finalidad de cumplir con los lineamientos de trabajo mencionados se crearon los programas habitacionales a cargo del Fondo MIVIVIENDA “Techo Propio”, “Crédito Mi Vivienda”, que permite a la población de menores recursos acceder a una vivienda, y “BANMAT”, que se encarga de la construcción de viviendas a través de asociaciones, cooperativas o grupos organizados, con la participación de empresas contratistas¹⁹². Cabe destacar que, de acuerdo al INEI, en el 2011, según condición de vivienda, el 67.8% del total eran propias.

192 VIVIENDA. Página web. En: <http://www.vivienda.gob.pe/dnv/programas.html>

Gráfico N° 14
Tenencia de la vivienda, (Part. % en 2011)



*Otros: Comprende Anticresis y Litigio.

Fuente: INEI. Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2011.

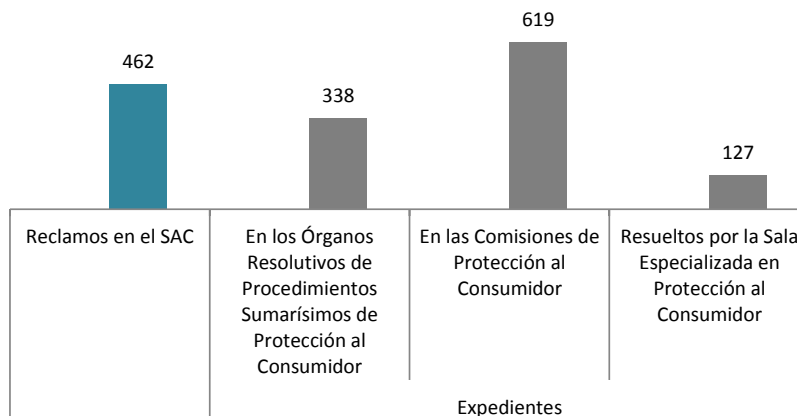
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI

4.2.4.2 Labor de INDECOPI en el sector inmobiliario

El Código establece la protección del consumidor en contratos inmobiliarios, a través de la información mínima, clara y veraz en el proceso de compra y del contrato de compraventa. Así también se establece la obligación de saneamiento del proveedor en caso la entrega del inmueble a un consumidor no corresponda a las características y condiciones previstas en el contrato y; la obligatoriedad de que los proveedores establezcan procedimientos en los servicios posventa.

En el año 2012, se presentaron ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI un total de 462 reclamos correspondientes a inmuebles, corretajes, alquileres y vivienda. Así también se resolvió un total de 127 apelaciones sobre construcción y servicios inmobiliarios.

Gráfico N° 15
N° de reclamos y de denuncias sobre inmuebles ante el INDECOPI



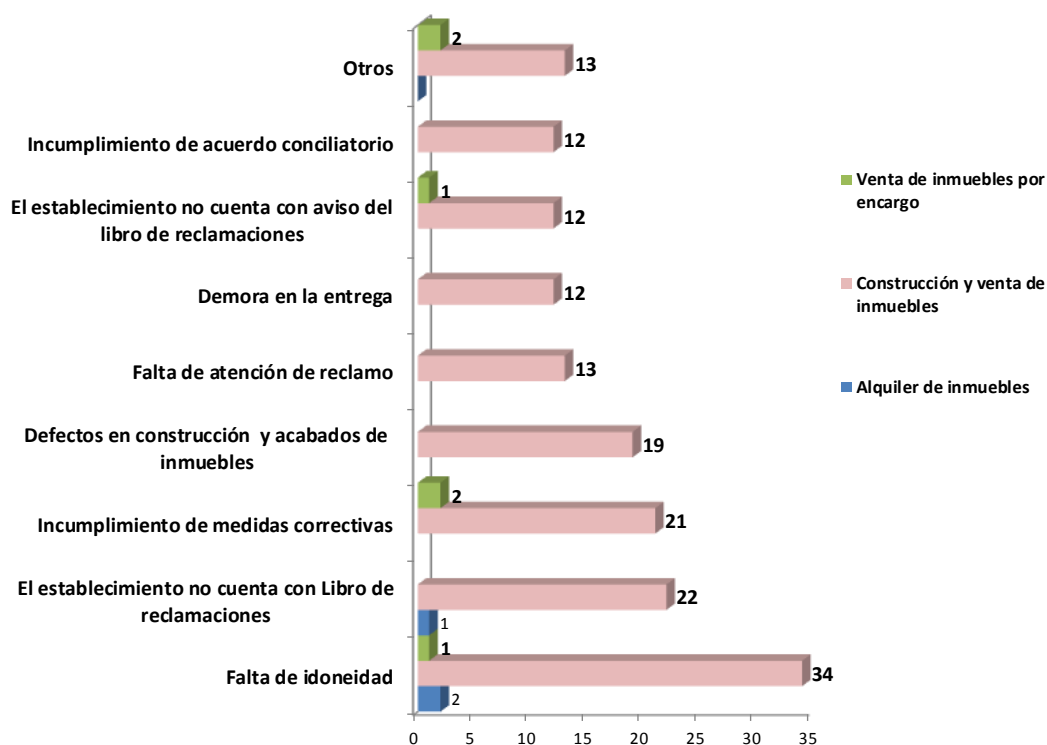
Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales

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

De otro lado, en el 2012 el total de sanciones impuestas a proveedores diversos ligados al mercado inmobiliario sumaron un total de 167, siendo el subsector construcción y venta de muebles el que

obtuvo una mayor cantidad de sanciones, principalmente por la falta de idoneidad, incumplimiento de medidas correctivas, el incumplimiento de contar con el Libro de Reclamaciones y los defectos de construcción y acabados.

Gráfico N° 16
Sanciones efectuadas a proveedores del sector inmobiliario según instancias, 2012



Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales

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

4.2.5 Turismo

4.2.5.1 Datos generales

4.2.5.1.1 Agentes

En términos generales los agentes que participan en el sector turismo son:

Tabla N° 95: Agentes que participan en el Sector Turismo

Sector público
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR)
• Es el ente rector del Turismo en el País.

- Coordina, orienta y asesora a los gobiernos regionales y locales en el desarrollo de las funciones asignadas en materia de turismo.
- Coordina con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismos y la aprobación de procedimientos de facilitación turística.
- Promueve el fortalecimiento institucional en el sector turismo, fomentando los espacios de coordinación públicos y privados para la gestión y desarrollo de la actividad turística y la protección y seguridad al turista en cuanto a lo que no fuera de competencia de los gobiernos regionales y locales.
- Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente al sistema de administración de justicia.

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

- Institución encargada de atender los reclamos y denuncias sobre servicios de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes y demás servicios turísticos.

Sector privado

Prestadores de servicios turísticos.

- Entre los que se puede destacar a:
- **Prestadores de servicio de hospedaje.** Brindan un lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente pactada en las tarifas del establecimiento.
- **Prestadores de servicio de agencias de viajes y turismo.** Personas naturales o jurídicas que se dedican en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.
- **Prestadores de servicios de restaurantes.** Establecimientos que expenden comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes
- **Otros prestadores.** En los que se incluyen los prestadores de servicios diversos contemplados en la Ley de Turismo Art. N° 27 como es el caso de operadoras que brindan el servicio de 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.

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

4.2.5.1.2 Prestadores de servicios

El Directorio a cargo del MINCETUR cuenta con 5 031 registros de servicios turísticos, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla N° 96: Prestadores Inscritos en Directorio a cargo del MINCETUR

Tipo de servicio turístico	Cantidad de registrados
Servicios de hospedaje	2 546
Servicios de agencias de viajes y turismo (incluyendo a los operadores de turismo)	2 283
Servicios de transporte turístico	A cargo del MTC

Servicios de guías de turismo	744
Servicios de restaurantes	130
Servicios de centros de turismo termal	Competencia de los Gobiernos Regionales
Servicios de turismo de aventura, ecoturismo y similares	Competencia de los Gobiernos Regionales
Servicios de juegos de casino y máquinas tragamonedas	282 empresas ^{1/}
	5 031

^{1/} 699 salas

Fuente: MINCETUR. Oficio N° 105-2013-MINCETUR/DM/GA

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

4.2.5.2 Labor del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR

4.2.5.2.1 Normativa específica

Las personas naturales o jurídicas pueden proporcionar servicios turísticos, que son reglamentados en cada caso por el MINCETUR, a fin de establecer los requisitos, obligaciones y responsabilidades específicas 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, los prestadores de servicios turísticos deben cumplir con las siguientes obligaciones:

Tabla N° 97: Obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos

N°	Obligaciones
1	Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades.
2	Preservar y conservar el ambiente, los recursos naturales y culturales debiendo prestar sus servicios en el marco de lo dispuesto en las normas que regulan dichas materias.
3	Denunciar todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el desarrollo de su actividad, ante la autoridad competente.
4	Informar a los usuarios, previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía, y características de los destinos visitados.
5	Prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas
6	Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio.
7	Cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, asimismo facilitar el acceso a personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos.
8	Informar al turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente.
9	Facilitar oportunamente la información necesaria y consistente para actualizar el

Nº	Obligaciones
	Sistema de Información Turística.

Fuente: Ley General de Turismo Art. Nº 28

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

De manera específica las características, requisitos y obligaciones de los servicios turísticos de Hospedaje, Viaje y Turismo y Restaurantes se muestran a continuación:

Tabla N° 98: Características, requisitos y obligaciones de los Servicios de Hospedaje, Viaje y Turismo y Restaurantes

	Servicios de Hospedaje	Agencias de Viaje y Turismo	Restaurantes
Situación actual	Al 2012, existían 15 752 establecimientos de hospedaje (la mayoría sin clasificar), de los cuales 2 546 son establecimientos clasificados y 13 206 son establecimientos no clasificados. Del total se cuenta con disponibilidad de 218 348 habitaciones y 380 197 camas ¹⁹³ .	Al 2012, existían 2 283 establecimientos clasificados de agencias de viajes y turismo que incluyen empresas de tipo mayoristas, minoristas y operadores de turismo.	Al 2012, existían 130 restaurantes clasificados.
Requisitos	Contar con RUC, Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las disposiciones municipales correspondientes ¹⁹⁴		
Categorización	Cumpliendo requisitos de infraestructura, equipamiento y servicio establecidos en el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje, pueden ser: Hotel (de una a tres estrellas), Apart-Hotel (de tres a cinco estrellas), Hostal (de una a tres estrellas), Resort (de tres a cinco estrellas), Ecolodge y Albergue.	Las agencias de Viajes y Turismo se pueden clasificar bajo las categorías no excluyentes: Agencias de viajes y turismo minorista, Operador de turismo y Agencia de viajes y turismo mayorista.	Su clasificación, de acuerdo a su cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Restaurantes, es de cinco (5) a un (1) tenedor. Asimismo, Los restaurantes de tres (3), cuatro (4) y cinco (5) tenedores pueden solicitar la calificación especial de “Restaurante Turístico” de acuerdo al Reglamento.
Obligaciones	Mostrar en forma visible tanto en la recepción como en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y el término del día hotelero y demás condiciones del contrato de hospedaje ¹⁹⁵ . Inscribir a los clientes en el Registro de Huéspedes, acreditando su identidad y demás información ¹⁹⁶ . Lista de precios en el exterior del establecimiento.	Contar con un local de libre acceso al público, apropiado para atender al cliente y dedicado a prestar el servicio. Excepcionalmente, la actividad podrá ser desarrollada en centros comerciales, recepción de establecimientos de hospedaje, o en terminales de servicios públicos de transporte terrestre o aéreo, siempre que se diferencie el área dedicada a la prestación del servicio; Contar con personal calificado para la atención al público; Tener el equipamiento mínimo para la prestación de sus servicios, como equipo completo de cómputo, teléfono y fax.	Ofrecer al cliente sus servicios en óptimas condiciones de higiene, buena conservación del local y mobiliario y equipos. Además, debe cumplir con las normas de seguridad vigentes. En la preparación de comidas y bebidas, se deberán utilizar ingredientes idóneos y en buen estado de conservación, sujetos a las normas que emitan los organismos competentes. Los platos deberán ser elaborados con los ingredientes que se indican en la carta o Menú. Cuando algún ingrediente sea diferente se deberá contar obligatoriamente con la aceptación previa del cliente.

193 MINCETUR. Perú 2012. Capacidad Instalada de los Establecimientos de Hospedaje Colectivos y Privados.

194 D.S. N° 029-2004-MINCETUR. Reglamento General de Hospedaje. Art. N° 6° y D.S. N° 026-2004-MINCETUR. Art. N° 8° y D.S. N° 025-2004-MINCETUR. Reglamento General de Restaurantes. Art. N° 6°

195 D.S. N° 029-2004-MINCETUR. Reglamento General de Hospedaje. Art. N° 30°

196 D.S. N° 029-2004-MINCETUR. Reglamento General de Hospedaje. Art. N° 31°

	Servicios de Hospedaje	Agencias de Viaje y Turismo	Restaurantes
Funciones de autoridades competentes	<p>Otorgar la clasificación y/o categorización a los establecimientos de hospedaje.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los requisitos, estado de conservación, limpieza y calidad de los servicios de los establecimientos de hospedaje, estén o no clasificados y/o categorizados, de acuerdo con el programa establecido en el Plan Anual de Inspección y Supervisión, en coordinación con los Sectores involucrados.</p> <p>Llevar y mantener actualizado el Directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados.</p> <p>Llevar una base de datos de los establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados, que operen en el ámbito de su competencia.</p> <p>Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional.</p>	<p>Clasificar a las Agencias de Viajes y Turismo.</p> <p>Supervisar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, de acuerdo al Plan Anual de Inspección y Supervisión, y en coordinación con los sectores involucrados, en los casos que resulte pertinente.</p> <p>Llevar y mantener actualizado el Directorio de Agencias de Viajes y Turismo.</p>	<p>Otorgar la categoría a los restaurantes.</p> <p>Otorgar la calificación de "Restaurante Turístico.</p> <p>Modificar la categoría y/o la calificación otorgada.</p> <p>Supervisar el estado de conservación de los restaurantes, así como las condiciones y la calidad de los servicios, de acuerdo con el programa establecido en el Plan Anual de Inspección y Supervisión y en coordinación con los sectores involucrados en los casos que resulte pertinente.</p> <p>Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional.</p> <p>Llevar y mantener actualizado el "Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados."</p>

Fuente: Reglamento de Establecimiento de Hospedaje DS N° 029-2004-MINCETUR, Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, DS N° 026-2004-MINCETUR, Reglamento de Restaurantes DS N° 025-2004-MINCETUR.

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

De otro lado, el MINCETUR preside la Red de Protección al Turista, que se encuentra conformado por representantes de diversas instituciones que participan del sector:

Tabla Nº 99: 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
6	INDECOPI
7	Ministerio Público
8	Defensoría del Pueblo
9	Ministerio del Interior
10	Sector Privado de Turismo zona Nor Amazónica
11	Sector Privado de Turismo Zona Centro
12	Sector Privado de Turismo Zona Sur

Fuente: MINCETUR. Oficio Nº 105-2013-MINCETUR/DM/GA

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

El Plan de Protección al Turista 2010-2012 contempla cinco (5) estrategias de acción¹⁹⁷:

Tabla Nº 100: Labor de la Red de Protección al Turista

Estrategia
<p>Funcionamiento de la Red</p> <p>La Red de Protección al Turista se articula a las redes regionales. En el periodo 2010-2012 se han elaborado planes de trabajo con veintiún (21) redes regionales, permitiendo una respuesta eficaz y oportuna en casos de informalidad, desastres naturales, delincuencia común, accidentes de tránsito, así como bloqueos y alteraciones del orden público por conflictos sociales que pueden afectar a los visitantes¹⁹⁸.</p>
<p>Fortalecimiento de aliados estratégicos</p> <p>La Policía encargada de controlar y supervisar actividades policiales relacionadas con el turismo es la Dirección de Turismo y Protección del Ambiente de la Policía Nacional - DIRTUPRAMB PNP y cuenta con 1 260 oficiales y suboficiales para dicha tarea¹⁹⁹.</p> <p>La Capitanía de la Marina de Guerra del Perú de Loreto, que concentra el 80% de los albergues turísticos ha sido fortalecida con ocho (8) lanchas de interdicción ribereña y un (1) puesto de vigilancia móvil, con la finalidad de mejorar la seguridad de los corredores turísticos de los ríos Amazonas, Marañón y Ucayali²⁰⁰.</p> <p>Asimismo, se dotó de bienes y servicios para fortalecer a las áreas naturales protegidas²⁰¹ como el Parque Nacional Pacaya Samiria, el Parque Nacional de Huascarán, el Santuario Histórico Bosque de Pómac, la Reserva Nacional de Paracas e Islas Ballestas.</p>
<p>Gestión de orientación e información al turista</p> <p>Esta estrategia tiene por finalidad mejorar la imagen turística del país, partiendo de las funciones realizadas por es el servicio gratuito de información y asistencia al turista (iPerú)²⁰²: Brindar el servicio de información de manera gratuita, de manera personal, telefónica, por</p>

197 MINCETUR. Oficio Nº 105-2013-MINCETUR/DM/GA

198 MINCETUR. Oficio Nº 105-2013-MINCETUR/DM/GA

199 MINCETUR. Oficio Nº 105-2013-MINCETUR/DM/GA

200 MINCETUR. Oficio Nº 105-2013-MINCETUR/DM/GA

201 MINCETUR. Oficio Nº 105-2013-MINCETUR/DM/GA

202 MINCETUR. Oficio Nº 105-2013-MINCETUR/DM/GA

Estrategia
correo electrónico y página web. Atender las 24 horas a través de la línea 574 8000. Atender en los 32 puntos distribuidos en 14 regiones.
Involucramiento de los gremios del sector privado de turismo
Se viene impulsando la creación de Comités de Seguridad Turística al interior de los gremios del sector privado de turismo, para que analicen y presenten a la Red, las ocurrencias relacionadas con las operaciones turísticas ²⁰³ .
(5) Articulación entre el Ministerio de Justicia, Ministerio Público, INDECOPI, Colegios de Abogados y otras instituciones
El objetivo es la defensa del turista no domiciliario, y su representación de oficio ²⁰⁴ .

Fuente: MINCETUR. Oficio N° 105-2013-MINCETUR/DM/GA

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

4.2.5.2.2 Capacitación, orientación y difusión

Durante el 2012, el MINCETUR llevó a cabo 82 eventos de capacitación, orientación y difusión²⁰⁵, efectuándose entre ellos, charlas de sensibilización contra la ludopatía²⁰⁶.

Cabe destacar que cumpliendo con lo establecido la Ley General de Turismo²⁰⁷, el MINCETUR publica en su página web (www.mincetur.gob.pe), el Directorio Nacional de los Prestadores de Servicios Turísticos, que se alimenta de la información proporcionada por los gobiernos regionales.

Gráfico N° 17: Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos



Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

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

Asimismo, con la finalidad de atender a los turistas nacionales y extranjeros se ha creado la Red de Oficinas de Información Turística (en el ámbito de los gobiernos regionales y locales), asistidas técnicamente por la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ), quien además realiza labores de información turística sobre los destinos y atractivos turísticos a nivel nacional.

203 MINCETUR. Oficio N° 105-2013-MINCETUR/DM/GA

204 MINCETUR. Oficio N° 105-2013-MINCETUR/DM/GA

205 MINCETUR. Oficio N° 105-2013-MINCETUR/DM/GA

206 MINCETUR. Oficio N° 105-2013-MINCETUR/DM/GA

207 Ley General de Turismo. Ley N° 29408. Artículos N° 25º, 26º y 30º.

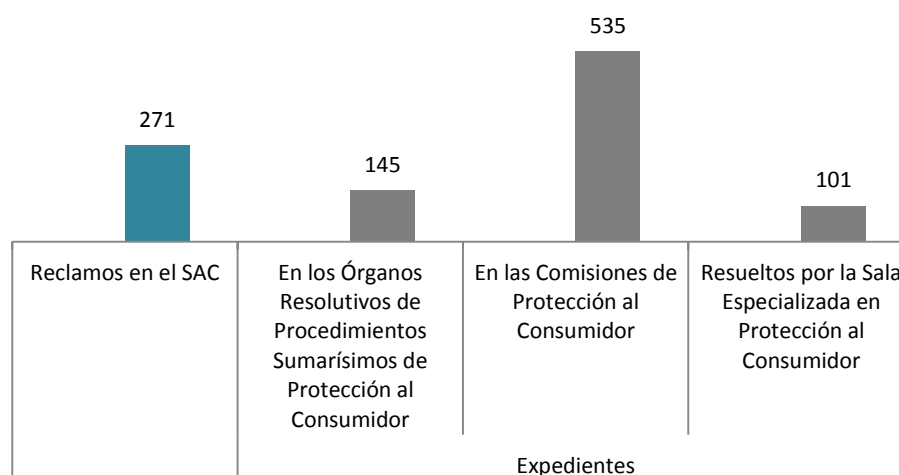
4.2.5.2.3 Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

El MINCETUR coordina con los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y las Comisarías, para el cumplimiento de la Ley N° 29907, Ley para la Prevención y el Tratamiento de la Ludopatía en las Salas de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas²⁰⁸.

4.2.5.3 Labor de INDECOPI en el sector turismo

Durante el año 2012, se presentaron ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI un total de 271 reclamos correspondientes a servicios turísticos, hoteles y restaurantes. Asimismo, en dicho año, se resolvió un total de 101 apelaciones sobre restaurantes, bares y cantinas (66.34%) y sobre agencias de viajes y otros tipos de transporte (33.66%).

Gráfico N° 18
N° de reclamos y de denuncias en el sector turismo ante el INDECOPI

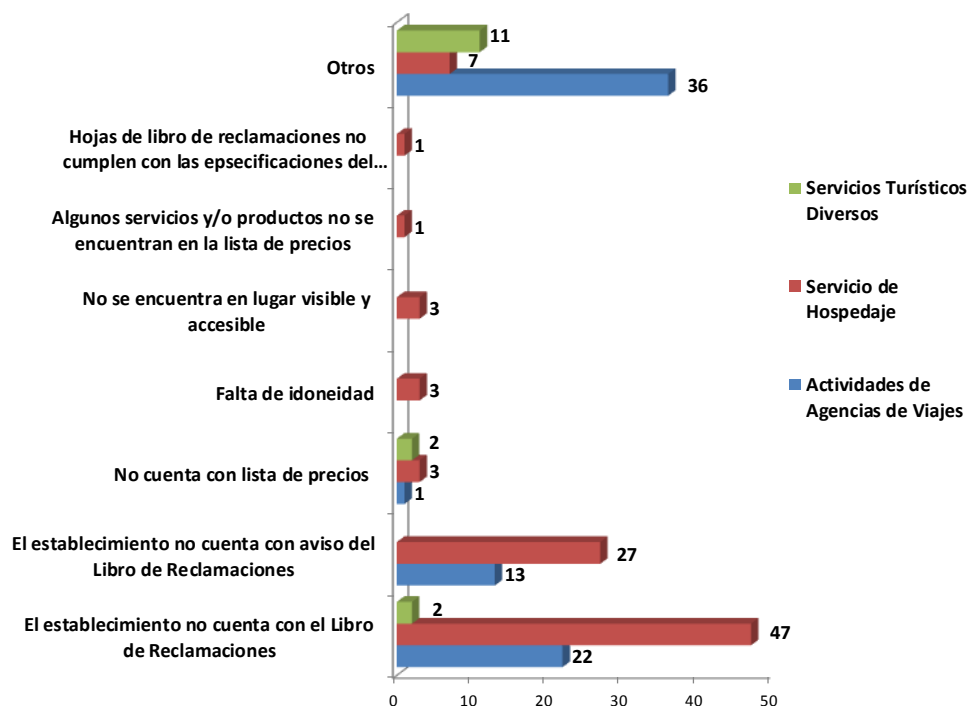


Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales

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

De otro lado, en el año 2012, las sanciones impuestas a diversas empresas ligadas al sector turismo sumaron un total de 179, correspondiendo la mayor parte a las agencias de viaje y proveedores de servicios de hospedaje.

Gráfico Nº 19
Sanciones efectuadas a proveedores de servicios turísticos, 2012*



*Excluyendo el rubro de transportes que es abordado en la sección respectiva

Fuente: Registro de Sanciones e Infracciones (RIS) - INDECOPI

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

4.2.6 Servicio de transporte aéreo y terrestre

4.2.6.1 Datos generales

4.2.6.1.1 Agentes

En el caso del servicio de transporte aéreo y terrestre se puede identificar a los siguientes agentes, que también comparten atribuciones con respecto a la infraestructura en algunos casos.

Tabla Nº 101: Agentes que participan en el Servicio de transporte aéreo y terrestre

Sector público
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
<p>En cuanto al servicio en el subsector aéreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprueba la normativa de alcance nacional en aeronavegación, seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo. • Supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles. • Otorgar permisos de operación y de vuelo. <p>En cuanto al servicio en el subsector terrestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el órgano rector en materia de transporte y tránsito terrestre. • Regula los estándares óptimos y requisitos necesarios para la prestación del servicio de transporte terrestre. • Está a cargo de la Red Vial Nacional.

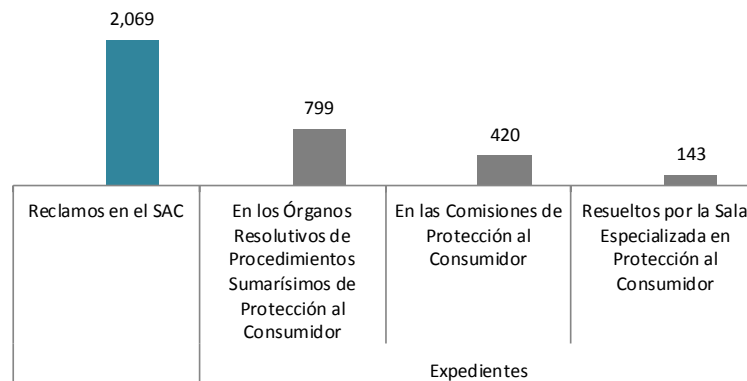
Gobiernos Regionales
<p>En cuanto al servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales. • Son competentes en materia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas, mercancías y mixto de ámbito nacional, mediante inspectores designados. • Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional.
Gobiernos Provinciales
<p>En cuanto a infraestructura y servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales. • Ejerce su competencia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas de ámbito provincial a través de la Dirección o Gerencia correspondiente. • Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).
<ul style="list-style-type: none"> • Es la entidad competente para la supervisión del servicio encargándose de atender los reclamos referido al uso del tren eléctrico de Lima. No es competencia del organismo regulador la fijación y revisión de las tarifas del servicio público.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)
<p>En cuanto al servicio en el subsector aéreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiscaliza la calidad de los servicios de transporte aéreo. • Resuelve las denuncias de los usuarios de los servicios de transporte aéreo. No incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por el aeropuerto. • Resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte aéreo. <p>En cuanto al servicio en el subsector de transporte terrestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Sector privado
Empresas de transporte aéreo y terrestre
<ul style="list-style-type: none"> • 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.

4.2.6.2 Labor de INDECOPI en el sector de servicios de transporte terrestre y aéreo

Durante el año 2012, se presentaron ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI un total de 2 069 reclamos correspondientes a transporte de pasajeros, ocupando el

segundo lugar y representando el 8.40% del total. Las Oficinas Regionales reportaron el 50.60% del total de reclamos por transporte de pasajeros. Asimismo, durante el año 2012, se resolvió un total de 143 apelaciones, 69.23% sobre transporte terrestre y 30.77% sobre transporte aéreo.

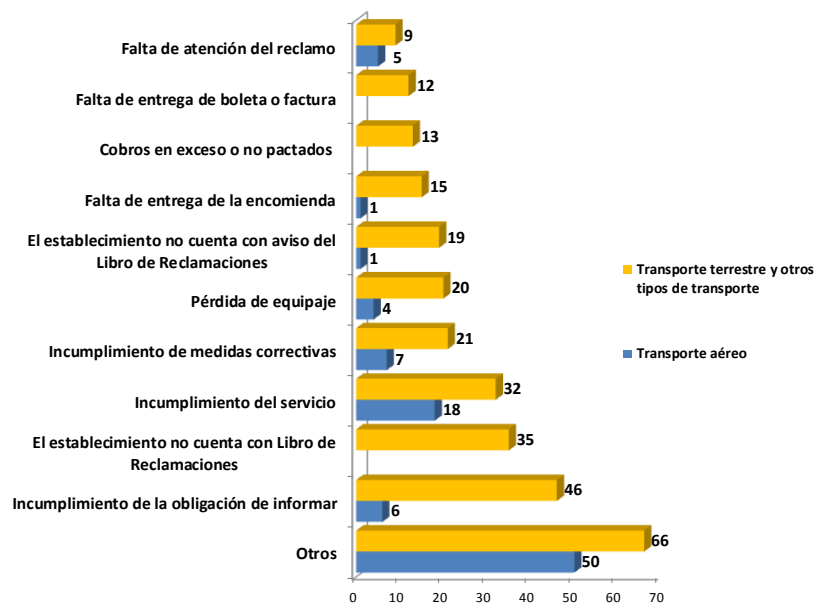
Gráfico N° 20
N° de reclamos y de denuncias en el servicio de transporte terrestre y aéreo ante el INDECOPI



Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI

De otro lado, en el año 2012, se reportó un total de 380 sanciones en el sector de transporte terrestre y aéreo debido principalmente a faltas por no contar brindar información adecuada, no contar con el Libro de Reclamaciones e incumplir con el servicio ofrecido.

Gráfico N° 21
Sanciones efectuadas a proveedores de servicios de transporte, 2012



Fuente: Registro de Sanciones e Infracciones (RIS) - INDECOPI
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI

4.3 INDECOPI como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Como se mencionó en el presente documento la labor en materia de protección y defensa del consumidor que realiza el INDECOPI no es de reciente data sino que se realiza desde su creación, es decir, desde hace 20 años. En dicho periodo el INDECOPI siempre ha buscado velar por el cumplimiento del marco legal de protección de los consumidores.

Asimismo, de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), Ley N° 29571, el INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y alcance nacional para conocer las posibles infracciones a la normativa de consumo por lo que en esa línea puede imponer las sanciones y medidas correctivas correspondientes. La citada competencia solo puede ser negada en caso una norma con rango de ley lo disponga expresamente.

De igual forma el citado cuerpo normativo, ha resaltado la importancia del INDECOPI como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ha dispuesto que este sea el ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. En ese sentido, la mencionada norma ha ampliado las funciones de prevención y de protección al consumidor del INDECOPI, incluyendo facultades para: la implementación de un sistema de alertas de productos peligrosos, implementación del sistema de información y orientación de los consumidores, propuesta de normativa en materia de consumo, implementación de mecanismos de prevención y solución de conflictos, entre otros.

En esa línea de ampliación y fortalecimiento de las funciones de la Autoridad de Consumo es que durante el año 2012, se reconfiguró la estructura orgánica interna del INDECOPI. Para tal fin se creó la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor a efectos de llevar a cabo las nuevas funciones asignadas al INDECOPI en el Código²⁰⁹; de igual forma, para el fortalecimiento de la supervisión y fiscalización, se creó la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y; finalmente, se amplió la cobertura de los servicios que brinda el INDECOPI a nivel nacional, mediante la implementación de oficinas regionales.

Haciendo una revisión del marco normativo en temas de protección y defensa de los consumidores, podemos afirmar -de manera general- que el INDECOPI posee diversas facultades funcionales, las mismas que se encuentran agrupadas en tres ámbitos: resolutivo, fiscalizador y preventivo.

Dentro del ámbito resolutivo, el INDECOPI dilucida de manera definitiva -a nivel administrativo- controversias de consumo entre proveedores y ciudadanos. Para tal fin, existen dos instancias administrativas en el INDECOPI con facultades resolutivas: la primera instancia está constituida por la Comisión de Protección del Consumidor (CPC) y los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS). Ambos órganos resolutivos distinguen su competencia en base a la materia y la cuantía²¹⁰. La segunda instancia administrativa, está constituida en el caso de la CPC por la Sala de Protección del Consumidor y en el caso de las OPS por la CPC.²¹¹

209 Específicamente en el Art. N° 136º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

210 De acuerdo a lo señalado en el artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los Órganos de Procedimiento Sumarios son competentes siempre que el valor del producto o servicio materia de controversia no supere las 3 UIT y en caso que las denuncias no versen sobre sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos.

211 Excepcionalmente se establece en el caso de los procesos sumarísimos el recurso de revisión a efectos de revisar si se han dejado de aplicar o se ha aplicado erróneamente las normas del Código.

En este punto, es importante mencionar que adicionalmente a los órganos resolutorios, el INDECOPI el través del Servicio de Atención del Ciudadano (SAC) promueve con bastante éxito la solución de conflictos a través del uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos tales como la mediación y la conciliación. Adicionalmente, el SAC orienta a los consumidores sobre temas de protección al consumidor.

Asimismo, el INDECOPI ha venido desplegando acciones de supervisión y fiscalización en diversos sectores priorizados a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dichas acciones han sido lideradas por Gerencia de Supervisión y Fiscalización, dando en algunos casos, origen a diversos procedimientos administrativos sancionadores.

En esa misma línea, la Autoridad de Consumo ha realizado actividades tendientes a la prevención del surgimiento de conflictos a través de la promoción de la adopción de buenas prácticas por parte de las empresas proveedoras de bienes y a través de actividades de difusión de las obligaciones y derechos establecidos en el Código de Consumo. Dentro del marco preventivo mencionado, es preciso enfatizar que en el 2012, la Dirección de la Autoridad de Protección del Consumidor, implementó por primera vez un sistema de monitoreo de alertas de productos peligrosos. Para ello, efectúa las coordinaciones necesarias con el sector empresarial a fin de determinar si un producto, considerado peligroso, ha ingresado a nuestro país. La creación de dicho sistema de monitoreo responde a la necesidad de proteger la salud de los consumidores frente a productos importados y nacionales que luego de ingresados en el mercado peruano pudiesen volverse no seguros.

A continuación procederemos a detallar las labores que en materia de consumo el INDECOPI ha realizado a favor de los ciudadanos durante el año 2012 dentro del marco del cumplimiento de las funciones y facultades atribuidas.

4.3.1 Labor del INDECOPI en materia de protección de los consumidores y usuarios

4.3.1.1 Normativa

Durante el año 2012, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, propuso mejoras normativas al actual Reglamento del Libro de Reclamaciones, las cuales fueron aprobadas por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor y por el Consejo Directivo del INDECOPI.

De otro lado, el INDECOPI emitió treintaiséis (36) informes a proyectos normativos remitidos por el Congreso de la República.

Tabla Nº 102: Informes a proyectos normativos remitidos por el Congreso de la República al INDECOPI

Nº	Listado de Proyectos de Ley comentados ^{1/}
1	Proyecto de Ley Nº 683/2011-CR referido a la prohibición del cobro de comisiones al consumidor o usuario por el pago de servicios de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones.
2	Proyecto de Ley Nº 674/2011-CR que propone modificar la Ley Nº 27645, ley que regula la comercialización de alcohol metílico.
3	Proyecto de Ley Nº 774/2011-CR referido a la ley de prevención y control de los riesgos del consumo de comidas y alimentos con altos contenidos de nutrientes

Nº	Listado de Proyectos de Ley comentados ^{1/}
	y exceso de calorías.
4	Proyecto de Ley Nº 775/2011-CR referido a la ley que prohíbe la venta de comida chatarra en los colegios públicos y privados.
5	Proyecto de Ley Nº 66/2011-CR referido a la protección del consumidor para regularizar las tasas de interés del sistema financiero.
6	Proyecto de Ley Nº 810/2011-CR referido a la modificación de la Ley Nº 28587 que es la ley complementaria a la ley de protección al consumidor y proyecto de Ley Nº 809/2011- CR que modifique los artículos 82, 83, 84 y 94 del Código.
7	Proyecto de Ley Nº 809/2011-CR y Proyecto de Ley Nº 810/2011-CR referidos al Código de Protección y Defensa del Consumidor y a la ley complementaria a la ley de protección al consumidor.
8	Propuesta de reglamento de la Ley Nº 29839 ley que protege a los consumidores contra las prácticas abusivas en la selección y adquisición de textos escolares.
9	Proyecto de Ley Nº 876/2011-CR que modifica a la Ley Nº 26702 ley general del sistema financiero y de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
10	Proyecto de Ley Nº 919/2011-CR, Ley para la protección de niños, niñas y adolescentes en cabinas públicas de internet.
11	Proyecto de Ley Nº 924/2011-CR, ley que establece la obligatoriedad para las empresas reguladas por la ley 26702 ley de banca y seguros de incorporar en la tarjeta de crédito y tarjeta de débito la fotografía del titular.
12	Proyecto de Ley Nº 1431/2011-CR referido a la gratuidad de los servicios higiénicos.
13	Proyecto de Ley Nº 1189/2011-CR referido a la propuesta que modifica la calificación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud como organismo público regulador.
14	Proyecto de Ley Nº 1613/2012-CR referido a la prohibición de fumar en lugares abiertos exclusivamente de uso de niños, niñas, adolescentes y mujeres en estado de gestación.
15	Proyecto de Ley Nº 1539/2012-CR respecto a la solicitud de opinión sobre proyecto normativo que regula y sanciona la venta, distribución, suministro e instigación al consumo de bebidas alcohólicas y/o tabaco a menores de edad.
16	Proyectos de Ley Nº 991/2011-CR y Nº 1004/2011-CR concernientes a la Prohibición de publicidad del tabaco.
17	Proyecto de Ley Nº 17/2011-CR referido a la inclusión dentro de la definición de accidentes de tránsito para efectos de la cobertura del SOAT los eventos delictivos
18	Proyecto de Ley Nº 1708/2012-CR concerniente a la prohibición de fumar en escenarios donde se práctica actividades deportivas.
19	Proyecto de Ley Nº 1557/2012-CR respecto a modificatorias a la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.
20	Proyecto de Ley Nº 1721/2012-CR, Ley que crea las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor.
21	Proyecto de Ley Nº 1778/2012-CR que propone Ley que modifica la Ley Nº 28405, Ley de Rotulados de Productos Industriales Manufacturados. Informe 021-2012-DPC/INDECOPI.
22	Proyecto de Ley Nº 1710/2012 que propone la Ley que modifica el artículo 156

Nº	Listado de Proyectos de Ley comentados ^{1/}
	del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley Nº 29571.
23	Proyecto de Ley Nº 1621/2012 que propone la Ley de la Franja del Consumidor.
24	Proyecto de Ley Nº 938/2011-CR que crea las oficinas municipales de información, protección y defensa del consumidor y usuario OMIPDCU
25	Proyectos de Ley Nº 59/2011-CR, 63/2011-CR, 68/2011-CR, 71/2011-CR, 474/2011-CR, 30/2011-CR y 54/2011-CR.
26	Proyecto de Ley Nº 909/2011-CR que prohíbe cobros indebidos en los centros educativos privados.
27	Proyecto de Ley Nº 197/2011-CR, que modifica el Art. 4º de la Ley Nº 29461 que regula el Servicio de estacionamiento vehicular.
28	Proyecto de Ley Nº 1038/2011-CR, Ley de Promoción de la Salud para la Protección de los Consumidores, niños, niñas y adolescentes.
29	Proyecto de Ley Nº 1059/2011-CR que incorpora al Código de Protección y Defensa del Consumidor los Servicios del Estado y otros servicios públicos y masivos.
30	Proyecto de Ley Nº 988/2011-CR que propone una Ley de eliminación de comisiones bancarias abusivas y de incentivos eficientes para una mayor bancarización dentro de los alcances del código de Protección y Defensa del Consumidor.
31	Proyecto de Ley Nº 1186/2011-CR que propone la Ley que garantiza la calidad de los productos para el consumo y uso de la población.
32	Proyecto de Ley Nº 1376/2012-CR que propone la Ley que otorga a las víctimas de Bullying hasta el 25% de la multa que ponga el INDECOPI a los centros educativos infractores y les reconoce una indemnización.
33	Proyecto de Ley Nº 1374/2012-CR que propone la ley de protección de usuarios y demás personas frente a las emisiones radioeléctricas de servicio público de telefonía celular.
34	Proyecto de Ley Nº 1471/2012-CR que propone Ley sobre la superioridad de la leche materna con respecto a sus sucedáneos.
35	Proyecto de Ley Nº 1524/2012-CR que modifica el artículo 66 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
36	Proyecto de Ley Nº 1524/2011-CR, que propone la Ley que modifica el art. 66º de la Ley Nº 29571 CPDC.

^{1/} Informes registrados en la CPC desde el 23 de enero al 3 de abril del 2012 e informes registrados en la DPC desde el 9 de abril al 13 de diciembre del 2012.

Fuente: INDECOPI. Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

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

4.3.1.2 Supervisión y sanciones

En el año 2012, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, como unidad técnico-normativa que formula y propone normas de política de alcance nacional sobre prevención, reportó un total de 473 expedientes de supervisión, correspondientes a iniciativas institucionales orientadas al fortalecimiento del principio de autoridad, como es el caso de la fiscalización sobre el Libro de Reclamaciones, el Registro “Gracias ... No Insista” y sobre Medidas Correctivas.

Así mismo, se supervisó principalmente a los establecimientos de salud y farmacias, acorde a los objetivos de priorización y análisis de riesgo; seguido del sector financiero y de educación.

Tabla Nº 103: Supervisiones efectuadas

Sector	Supervisiones	
	Total	%
Fortalecimiento del Principio de Autoridad	133	28.12%
Libro de Reclamaciones	93	19.66%
Gracias ... No Insista	35	7.40%
Medidas Correctivas	5	1.06%
Análisis de Riesgo	340	71.88%
Sector: Salud y Farmacias	130	27.48%
Sector: Banca y Finanzas	64	13.53%
Sector: Educación	50	10.57%
Sector: Seguros y AFP	43	9.09%
Sector: Automotriz	15	3.17%
Sector: Retail	20	4.23%
Sector: Transporte Aéreo y Terrestre	9	1.90%
Otros Sectores	9	1.90%
Total	473	100.00%

Fuente: INDECOPI. Gerencia de Supervisión y Fiscalización (datos a marzo del 2013)

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

Cabe destacar que en cuanto a la supervisión, se enfatizó en la obligación de contar con el Aviso y el Libro de Reclamaciones en diversos sectores como el inmobiliario, automotriz y de alimentos, los que concentraron cerca del 50% del total de procedimientos, de forma conjunta.

Respecto a las sanciones impuestas en materia de protección al consumidor, en el 2012, se registró un total de 5 480 sanciones, con base al Registro de Infracciones y Sanciones (RIS), siendo las principales actividades económicas en donde se reportó mayores sanciones el sistema financiero bancario (12.48% de participación) y el ligado al comercio minorista (12.15%).

Tabla Nº 104: Sanciones registradas en el INDECOPI *

Actividades económicas	Sanciones	
	Total (Nº)	Part. %
Sistema financiero bancario	684	12.48%
Comercio minorista de otros productos	666	12.15%
Educación inicial y primaria	307	5.60%
Restaurantes, bares y cantinas	301	5.49%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	288	5.26%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	271	4.95%
Servicios profesionales, técnicos y otros	261	4.76%
Comercio mayorista de otros productos	260	4.74%
Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado	231	4.22%
AFOCAT y asociaciones diversas	182	3.32%
Construcción e inmobiliaria	167	3.05%
Educación Secundaria	145	2.65%
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	133	2.43%
Educación superior	101	1.84%
Hoteles y otros tipos de hospedaje	92	1.68%
Transporte por vía aérea	92	1.68%
Agencias de viaje y otros tipos de transporte	87	1.59%
Comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines	87	1.59%

Actividades económicas	Sanciones	
	Total (Nº)	Part. %
Telecomunicaciones	85	1.55%
Otras actividades	1 040	18.98%
Total	5 480	100.00%

* Información preliminar

Fuente: INDECOPI. Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

4.3.1.3 Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2012, el INDECOPI llevó a cabo más de 250 capacitaciones sobre temas de protección de los consumidores a nivel nacional y realizó dos (2) eventos de capacitación en Lima e Ica, como se muestra a continuación:

Tabla Nº 105: Capacitaciones y eventos

Nº	Temas	Detalle
1	Diversos temas en materia de protección de los consumidores	Más de 250 eventos a nivel nacional.
2	Audiencia Pública en Ica	A fin de conocer la problemática de los consumidores en el marco de las actividades correspondientes a la sesión descentralizada del Consejo Nacional de Protección del Consumidor. Participaron representantes del INDECOPI (ORI-ICA); de los Organismos Reguladores de Servicios Públicos (OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS y OSITRAN); de las Asociaciones de Consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor y de la Municipalidad Provincial de Ica.
3	Ciclo de Conferencias en Lima	Organizado en coordinación con los Organismos Reguladores de Servicios Público: OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS y OSITRAN, referido a las competencias, procedimientos de reclamos y demás actividades institucionales. El ciclo fue gratuito y se contó con un total aproximado de 350 asistentes ²¹² .

Fuente: INDECOPI. Acciones 2012-Agenda 2013. Presentación por el Día del Consumidor

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

De otro lado, INDECOPI llevó a cabo un Plan de Orientación que consistió en el desarrollo de cinco (5) campañas a nivel nacional:

- Regreso a la Escuela 2012.
- Día Mundial del Consumidor 2012.
- Día de la Madre.
- Fiestas Patrias.
- Navidad y Año Nuevo.

²¹² Realizado en tres ocasiones, entre los meses de octubre y noviembre. Para tal fin se contó con el apoyo de la Escuela de la Competencia y la Propiedad Intelectual del INDECOPI.

Asimismo se atendió un total de 280 761 consultas en todas las oficinas institucionales a nivel nacional (actividad a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano - SAC de INDECOPI).

Adicionalmente, el INDECOPI elaboró y ejecutó un Plan de Difusión, a cargo de la Gerencia de Promoción y Difusión, con el objetivo de difundir las principales medidas adoptadas por el INDECOPI, que entre otras actividades:

- Establecieron el uso de las redes sociales para brindar información: Twitter, Facebook y YouTube.
- Elaboraron material informativo específico, entre los cuales destacan las obligaciones de proveedores de acuerdo al Libro de Reclamaciones, ello como parte de las actividades en el marco del convenio de cooperación suscrito con la SUNAT, a fin de difundir entre las nuevas empresas registradas en SUNAT, las normas referentes al Libro de Reclamaciones.

4.3.1.4 Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

Durante el año 2012 se llevaron a cabo tres grandes actividades:

Tabla Nº 106: Actividades sobre Consumidores más Vulnerables

Nº	Temas	Detalle
1	Oficina en Pichari	Para atender a los consumidores que viven en el valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM).
2	Difusión del Decálogo del Consumidor	En quechua cusqueño. En sistema braille para consumidores con discapacidad visual. En lenguaje de señas para consumidores con discapacidad auditiva.
3	Atención de consumidores de frontera	Se suscribió un convenio con SERNAC (Chile), para atender a los consumidores de ambos países.

Fuente: INDECOPI. Acciones 2012-Agenda 2013. Presentación por el Día del Consumidor
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI

4.3.1.5 Trabajo con Asociaciones de Consumidores

En el mes de septiembre del año 2012, se desarrolló una Audiencia Pública dirigida a las Asociaciones de Consumidores, a fin de recabar opiniones respecto al proyecto de modificación del Reglamento de Asociaciones de Consumidores y Disposición de Multas Administrativas.

4.3.1.6 Alertas de Consumo

Una de las tareas asignadas por el Código a la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor consiste en coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado; por ello, la DPC elaboró un procedimiento interno para el monitoreo, análisis y difusión de alertas originadas en los sistemas de control de diversas instituciones internacionales de protección del consumidor como es el caso de:

- Chile (Servicio Nacional del Consumidor-SERNAC).

- España (RAPEX del Instituto Nacional de Consumo).
- Brasil (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor).
- Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización Panamericana de la Salud- Organización de Estados Americanos (OEA).
- EE.UU. The National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA).
- México Procuraduría Federal del Consumidor - PROFECO
- Argentina Subsecretaría de Defensa del Consumidor.

Sobre el particular, desde agosto del año 2012, la DPC publicó las siguientes alertas:

Tabla N° 107: Alertas de Consumo

Nº	Alerta de consumo	Detalle
1	Reumofan	Medicamento para la artritis, fabricado en México y vendido por Internet como producto natural. Reumofan fue prohibido por la Food and Drug Administration (FDA) de EE.UU. por contener sustancias con efectos secundarios letales.
2	Honda	La representante en el Perú de la empresa automotriz hizo un llamado a revisión voluntario de las unidades de su modelo CR-V, debido a problemas en el sistema de cierre de las puertas delanteras.
3	Bose	La corporación anunció el retiro del mercado de sus modelos de home theater Bose CineMate GS serie II y Bose CineMate serie II, debido a posibilidad de incendio en el componente Acoustimass®
4	Electrolux	La representante en el Perú anunció el cese en la venta y retiro del modelo de secadoras de ropa EDFC042TMXW, por posible riesgo para los consumidores. En pruebas de laboratorio, Electrolux detectó que el interior de estas secadoras se queda energizado luego del uso.
5	Demesa	DIGESA canceló los registros sanitarios de los productos elaborados y comercializados por la empresa Embotelladora Demesa S.A. La sanción se debió a que la inocuidad de estos productos no está garantizada, y han sido declarados no aptos para consumo humano.
6	Bisfenol A	DIGEMID dispuso la cancelación de los Registros Sanitarios de los biberones fabricados con POLICARBONATO, los mismos que se comercializaban bajo diversas marcas en el Perú, disponiendo su retiro del mercado, y advirtiendo sobre su uso a los consumidores peruanos. Estudios citados por DIGEMID indican que al calentar los artículos fabricados con POLICARBONATO, se pueden desprender pequeñas cantidades de BISFENOL A, una sustancia tóxica para los seres humanos.

Fuente: INDECOPI. Acciones 2012-Agenda 2013. Presentación por el Día del Consumidor

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

4.3.1.7 Atención de reclamos y denuncias

Solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

Adicionalmente a brindar orientación sobre los procedimientos, servicios y trámites a seguir ante el INDECOPI a todas aquellas personas que lo requieran; el SAC es una vía alternativa en la cual los consumidores pueden presentar sus reclamos de manera gratuita, cuando sus derechos son afectados y el proveedor no les brinda ninguna solución. A través de dicho procedimiento, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio que resulta vinculante y definitivo.

Durante el año 2012, se presentaron ante el SAC un total de 24 640 reclamos a nivel nacional. Los servicios ligados al sector financiero fueron los más reclamados con el 37.79% del total. Le siguieron los reclamos correspondientes al transporte de pasajeros, con 2 069 reclamos (8.40% del total), equipos de telecomunicaciones, con un total de 1 253 reclamos (5.09% del total) y el sector educación con total de 1 071 reclamos (4.35% del total).

Tabla Nº 108: Solicitudes presentadas, 2012

Actividad económica	Total	Part. %
Servicios bancarios y financieros	9 311	37.79%
Transporte terrestre y aéreo	2 069	8.40%
Equipos de telecomunicaciones	1 253	5.09%
Educación ^{1/}	1 071	4.35%
Automóviles ^{2/}	1 061	4.31%
Seguros	1 016	4.12%
Electrodomésticos y servicio técnico	988	4.01%
Inmuebles ^{3/}	462	1.88%
Muebles ^{4/}	371	1.51%
Salud	276	1.12%
Alimentos ^{5/}	199	0.81%
Actividades artísticas ^{6/}	194	0.79%
Servicios Turísticos ^{7/}	158	0.64%
Hoteles y restaurantes ^{8/}	113	0.46%
Otros	6 098	24.75%
Total	24 640	100.00%

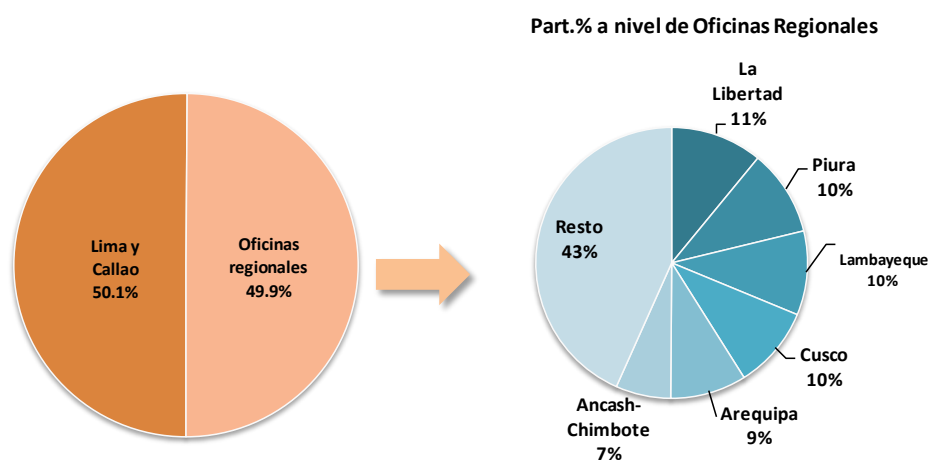
^{1/} Servicios y artículos educativos, ^{2/} Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas, ^{3/} Construcción, corretajes, alquileres y servicios inmobiliarios, ^{4/} Fabricación, decoración, carpintería, etc., ^{5/} Supermercados, bodegas y mini markets, ^{6/} Espectáculos, etc., ^{7/} Agencias de Viajes, ^{8/} Incluye bares y cantinas.

Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012. Pág. 28.

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

El 49.9% de los reclamos presentados se realizaron en las sedes regionales; mientras que, el 50.1% se registraron en Lima y Callao. Las oficinas regionales donde se reportaron la mayor cantidad de reclamos fueron La Libertad, Piura, Lambayeque, Cusco y Arequipa, que en conjunto representaron el 50.1% del total de reclamos regionales.

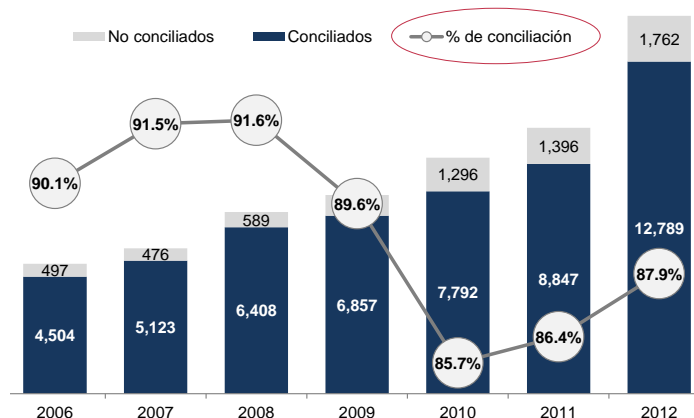
Gráfico N° 22
SAC: Solicitudes presentadas según sede, 2012



Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI

De otro lado, los reclamos concluidos en el año 2012, ascendieron a 24 356, de los cuales el 40% correspondió aquellos que concluyeron por desistimiento del reclamo, inasistencia del proveedor, abandono y los que fueron derivados. Excluyendo dichos reclamos, se tuvo una tasa de conciliación de 87.9%.

Gráfico N° 23
SAC: Tasa de conciliación en los reclamos concluidos, 2012



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPI
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI

Cabe destacar que la idoneidad y la falta de información han sido los principales motivos de los reclamos; y en menor proporción los ligados a consumos fraudulentos y trato discriminatorio. En los servicios bancarios y financieros, el motivo de idoneidad concentró el 70.63% de 6 511 reclamos; en el transporte de pasajeros, representó el 88.52%; mientras que, en los equipos y servicios de telecomunicaciones fue de 88.53% y; en educación, el tema idoneidad concentró el 75.87% de los reclamos resueltos

Tabla N° 109: Reclamos resueltos por temas en principales actividades económicas, 2012

Motivos	Actividades Económicas								Total	
	SS. bancarios y financieros		Transporte de pasajeros		Equipos y SS. de telecomunicaciones		Educación			
	Nº	Part. %	Nº	Part. %	Nº	Part. %	Nº	Part. %	Nº	Part. %
Idoneidad	6 511	70.63%	1 835	88.52%	1 096	88.53%	808	75.87%	19 362	79.50%
Información/idoneidad	1 533	16.63%	169	8.15%	81	6.54%	166	15.59%	2 920	11.99%
Información	872	9.46%	66	3.18%	52	4.20%	80	7.51%	1 489	6.11%
Consumos fraudulentos	295	3.20%	0	0.00%	7	0.57%	0	0.00%	471	1.93%
Trato discriminatorio ^{1/}	8	0.09%	2	0.10%	0	0.00%	10	0.94%	49	0.20%
Otros ^{2/}	0	0.00%	1	0.05%	2	0.16%	1	0.09%	65	0.27%
Total	9 219	100.00%	2 073	100.00%	1 238	100.00%	1 065	100.00%	24 356	100.00%

Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012.

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

Finalmente, se tuvo que 16 176 reclamos fueron concluidos a favor del consumidor²¹³, englobándose en esta categoría a los reclamos finalizados como conciliados y por desistimiento, representando el 66.41% de los reclamos.

Atención de denuncias

El INDECOPI cuenta con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, para lo cual cuenta con Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección del Consumidor así como Comisiones de Protección al Consumidor quienes darán inicio a los procedimientos sancionadores en los cuales se determinará la responsabilidad de los proveedores.

Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección del Consumidor

Durante el año 2012, se iniciaron ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección del Consumidor (OPS), un total de 9 845 expedientes²¹⁴, siendo el sector más denunciado los servicios bancarios y financieros con el 35.91% del total de casos.

213 Se precisa que el INDECOPI denomina a los reclamos fundados, conciliados y por desistimiento como concluidos a favor del consumidor.

214 INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012. Pág. 63 y 65.

Tabla Nº 110: Expedientes iniciados OPS, 2012

Actividad económica	Denuncias	Otros ^{1/}	Total	Part. %
Servicios bancarios y financieros	3 091	444	3 535	35.91%
Transporte terrestre y aéreo	696	103	799	8.12%
Equipos de telecomunicaciones	381	39	420	4.27%
Automóviles ^{2/}	333	115	448	4.55%
Seguros	256	84	340	3.45%
Educación ^{3/}	247	112	359	3.65%
Inmuebles ^{4/}	204	134	338	3.43%
Servicios turísticos ^{5/}	115	30	145	1.47%
Muebles ^{6/}	83	31	114	1.16%
Actividades artísticas ^{7/}	79	n.e.	79	0.80%
Salud	n.e.	31	31	0.31%
Alimentos ^{8/}	n.e.	29	29	0.29%
Hoteles y restaurantes ^{9/}	n.e.	n.e.	---	---
Electrodomésticos y servicio técnico	n.e.	n.e.	---	---
Otros	2 413	795	3 208	32.59%
Total	7 898	1 947	9 845	100.00%
Part. %	80.22%	19.78%	100.00%	---

^{1/} Corresponde a incumplimiento de medidas correctivas, liquidación de costas y costos, incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC, incumplimiento de liquidación de costas y costos, incumplimiento de acuerdos conciliatorios y sancionar por incumplimiento de medida cautelar. ^{2/} Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas. ^{3/} Servicios y artículos educativos. ^{4/} Construcción, corretajes, alquileres y servicios inmobiliarios. ^{5/} Agencias de Viajes. ^{6/} Fabricación, decoración, carpintería, etc. ^{7/} Espectáculos, etc. ^{8/} Supermercados, bodegas y mini markets. ^{9/} Incluye bares y cantinas. n.e. No especifica

Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012

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

Por otro lado, las denuncias presentadas ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS) reportados en las Oficinas Regionales (ORIS), representaron el 41.86% del total, equivalentes a 4 121 (englobándose a denuncias y otros expedientes).

En tanto, los expedientes concluidos que finalmente fueron a favor del consumidor fueron 4 535, equivalentes al 49.8%.

Tabla Nº 111: Expedientes concluidos del OPS, 2012

Tipo de conclusión	Denuncias	Otros expedientes	Total
Fundado	2 292	1 054	3 346
Desistimiento	566	67	633
Conciliación	552	4	556
Sub total	3 410	1 125	4 535
Resto	3 875	686	4 561
Total	7 285	1 811	9 096

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

Comisiones de Protección del Consumidor

Durante el año 2012, se iniciaron ante las Comisiones de Protección del Consumidor un total de 10 060 expedientes, siendo el sector de servicios bancarios y financieros el más denunciado con el 17.6% del total. Del total de la carga asumida por la CPC, en términos de expedientes, el

74.84% correspondió a denuncias en primera instancia, el 25.16% a apelaciones (en la medida que el CPC es la segunda instancia de los OPS); y el resto (2.35%) a otros expedientes entre los que se encuentran los ligados al incumplimiento de medidas correctivas, liquidación de costas y costos, etc.

Tabla Nº 112: Expedientes iniciados CPC, 2012

Actividad económica	Denuncias	Apelaciones	Otros ^{1/}	Total	Part. %
Servicios bancarios y financieros	1 328	1 049	66	2 377	23.63%
Educación ^{2/}	781	108	19	889	8.84%
Inmuebles ^{3/}	581	78	12	659	6.55%
Seguros	234	71	9	305	3.03%
Transporte terrestre y aéreo	194	216	10	410	4.08%
Hoteles y restaurantes ^{4/}	502	n.e.	n.e.	502	4.99%
Salud	254	17	n.e.	271	2.69%
Equipos de telecomunicaciones	113	88	n.e.	201	2.00%
Automóviles ^{5/}	n.e.	102	n.e.	102	1.01%
Alimentos ^{6/}	n.e.	51	n.e.	51	0.51%
Servicios turísticos ^{7/}	n.e.	33	n.e.	33	0.33%
Muebles ^{8/}	n.e.	n.e.	n.e.	---	---
Actividades artísticas ^{9/}	n.e.	n.e.	n.e.	---	---
Electrodomésticos y servicio técnico	n.e.	n.e.	n.e.	---	---
Otros	3 542	718	120	4 260	42.35%
Total	7 529	2 531	236	10 060	100.00%
Part. %	74.84%	25.16%	2.35%	100.00%	---

^{1/} Corresponde a incumplimiento de medidas correctivas, liquidación de costas y costos, incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC, incumplimiento de liquidación de costas y costos, incumplimiento de acuerdos conciliatorios y sancionar por incumplimiento de medida cautelar. ^{2/} Servicios y artículos educativos. ^{3/} Construcción, corretajes, alquileres y servicios inmobiliarios. ^{4/} Incluye bares y cantinas. ^{5/} Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas. ^{6/} Supermercados, bodegas y mini markets. ^{7/} Agencias de Viajes. ^{8/} Fabricación, decoración, carpintería, etc. ^{9/} Espectáculos, etc. n.e. No específica

Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012. Pág. 108 -109.

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

Con base al tipo de conclusión se tiene que el aproximadamente 66.6% de las denuncias resueltas en CPC fueron a favor del consumidor.

Tabla Nº 113: Denuncias resueltas por tipo de conclusión, CPC (2012)

Tipo de conclusión	Denuncias	Otros expedientes
Fundado	4 486	85
Desistimiento	271	0
Conciliación	252	2
Sub Total	5 009	87
Resto	2 308	241
Total	7 317	328

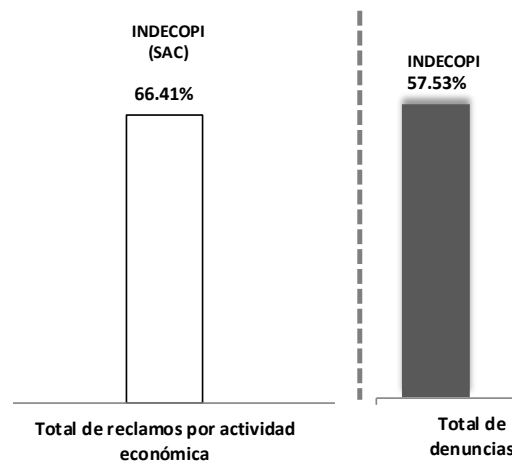
Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012

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

Finalmente, se tiene que en el procedimiento administrativo de primera instancia en el INDECOPI el 57.5% del total de denuncias fueron a favor del consumidor, porcentaje ligeramente inferior al reportado a través del SAC (66.4%).

Gráfico N° 24

Reclamos y denuncias a favor del Consumidor. 2012
En porcentajes



Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012

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

Sala Especializada en Protección del Consumidor

La Sala Especializada de Protección del Consumidor (SPC) es la segunda instancia del proceso iniciado en las Comisiones de Protección del Consumidor (CPC) del INDECOPI.

Durante el año 2012 resolvió un total de 2 295 apelaciones, siendo el sector al que correspondió la mayor cantidad de apelaciones el financiero (servicios bancarios y financieros) con el 29.11% del total, seguido del educativo con el 10.20%.

Asimismo, según tipo de conclusión el 69.1% de las apelaciones fueron confirmadas; mientras que, el 17.7% fueron revocadas.

Tabla N° 114: Apelaciones resueltas, 2012

Actividad económica	Total	Part. %
Servicios bancarios y financieros	668	29.11%
Educación ^{1/}	234	10.20%
Automóviles ^{2/}	149	6.49%
Transporte terrestre y aéreo	143	6.23%
Seguros	98	4.27%
Salud	70	3.05%
Hoteles y restaurantes ^{3/}	67	2.92%
Equipos de telecomunicaciones	40	1.74%
Servicios turísticos ^{4/}	34	1.48%
Electrodomésticos y servicio técnico	n.e.	---
Alimentos ^{5/}	n.e.	---
Inmuebles ^{6/}	n.e.	---
Muebles ^{7/}	n.e.	---
Actividades artísticas ^{8/}	n.e.	---
Otros	792	34.51%
Total	2 295	100.00%

^{1/} Servicios y artículos educativos. ^{2/} Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas. ^{3/} Incluye bares y cantinas. ^{4/} Agencias de Viajes. ^{5/} Supermercados, bodegas y mini markets. ^{6/} Construcción, corretajes, alquileres y servicios inmobiliarios. ^{7/} Fabricación, decoración, carpintería, etc. ^{8/} Espectáculos, etc. n.e. No especifica

Fuente: INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012.

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

v. ACCIONES PROPUESTAS PARA LOS PROBLEMAS DE CONSUMO IDENTIFICADOS

La consolidación de la política de protección del consumidor será progresiva y demandará el esfuerzo conjunto de los diversos agentes involucrados para lograr consensos que se plasmen en políticas de corto y largo plazo, dentro del contexto cambiante del entorno económico y complejidad de las transacciones. En este sentido, se propone cuatro líneas operativas de acción para mejorar los principales problemas identificados, cuya consecución estará supeditada a la disponibilidad del financiamiento adecuado.

5.1 Respetto de la información remitida por las autoridades

La información en materia de protección del consumidor está fragmentada y dispersa en las diversas entidades. Sumado a ello, las diversas entidades no han remitido la información solicitada, lo que no permite a la Autoridad contar con todos los elementos de juicio necesarios para evaluar debidamente la situación y desempeño en materia de protección del consumidor en cada uno de los sectores. De las 320 entidades a las cuales se solicitó información, únicamente atendieron el pedido 24.3% de ellas, observándose el mayor incumplimiento en las vinculadas a las Asociaciones de Consumidores.

Lo anterior refleja la necesidad de, entre otras cosas, impulsar la articulación con todas las entidades públicas que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor en materia de información. Precisamente, una acción a tomar, a efectos de contribuir a dicha articulación, es la emisión de reglas mediante las cuales se determine claramente la obligación de las entidades de remitir información sobre su desempeño en materia de protección del consumidor, así como el contenido y la periodicidad de la misma.

De otro lado, se realizará el levantamiento de información primaria sobre el consumidor en Lima Metropolitana y Callao con la finalidad de sentar base para el diseño de políticas y el establecimiento de propuestas técnicas y de gestión.

La mayor y mejor información no solo permitirá una centralización de la misma y la identificación de los problemas sectoriales en materia de consumo, sino el seguimiento del desempeño y convertirse en insumo para la potencial implementación y mejora en propuestas y acciones concretas en materia de protección del consumidor.

5.2 Respetto de las controversias o problemas de los consumidores

Como se ha podido apreciar, con base a la información analizada y remitida, las transacciones han aumentado notoriamente y con ello también la probabilidad de ocurrencia de conflictos en materia de consumo. En este sentido, con la finalidad de reducir la incidencia de denuncias en materia de consumo se plantea acciones orientadas a:

5.2.1 Reducir la asimetría informativa en los consumidores

La falta de información relevante o adecuada, genera que el consumidor tome una decisión de consumo perjudicial para sus intereses, ya que sus expectativas no se ven cubiertas por el producto o servicio que finalmente adquiere. En este sentido, resulta relevante realizar acciones orientadas a educar, difundir y promover la información de los derechos de los

consumidores y desarrollar herramientas que permitan a los consumidores tomar decisiones de consumo mejor informadas.

Por lo anterior, se plantea:

- En primer lugar, la implementación de la página web del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, especializada en materia de protección del consumidor. Dicha herramienta no solo sería el canal de difusión de diversas herramientas orientadas a dotar de mayor conocimiento e información al consumidor y el medio para la coordinación entre las diversas instituciones sino también la plataforma que pudiera centralizar la información en materia de protección del consumidor. De forma referencial, la página podría contar con módulos especiales que muestren:
 - ✓ Los procedimientos para la atención de reclamos y denuncias.
 - ✓ Un Directorio con información de las instituciones en materia de protección donde el consumidor pueda obtener mayor detalle con respecto a los reclamos y denuncias.
 - ✓ La publicación de Alertas de Consumo.
 - ✓ Los observatorios de precios establecidos por las diversas autoridades.
 - ✓ Herramientas informativas que permitan la comparación de precios, etc.
 - ✓ Herramientas orientadas al segmento más vulnerable (como aplicativos orientados a niños, adultos mayores y personas con discapacidad auditiva o visual), así como información brindada a otras lenguas como módulos en quechua y aymara.
 - ✓ Consejos prácticos, etc.

- En segundo lugar, se plantea la posibilidad de coordinar el desarrollo de una campaña conjunta de difusión sobre la protección de los derechos de los consumidores. Lo anterior con la finalidad de lograr sinergias en las acciones de orientación y difusión, que al momento se realiza de forma independiente y sin responder a un sistema integrado en cuanto a difusión. Para la ejecución la campaña en mención, sería necesario:
 - ✓ Priorizar la temática a difundirse.
 - ✓ Desarrollar la estrategia de comunicación y medios (propios como es el caso de las web institucionales y terceros derivados de la contratación).
 - ✓ Elaboración y distribución de material informativo.
 - ✓ Desarrollo de Jornadas de Difusión en colegios, plazas o mercados, con apoyo actividades que convoquen público, es decir, juegos, videos, musicales, teatros, etc.
 - ✓ Entre otros.

- En tercer lugar, el desarrollo de programas de educación integral en materia de protección de los consumidores con la finalidad de proporcionar conocimientos generales (reconocimiento de autoridades de consumo, deberes, derechos, relación de normas, etc.) y específicos (sectorial) a entidades públicas ligadas a protección del consumidor y proveedores. La mejora en las competencias en cuanto a protección del consumidor en la alta dirección y de gestión de las diversas instituciones sectoriales tendría un impacto positivo sobre la política sectorial respectiva, una mayor calidad en cuanto normas elaboradas, entre otros. El INDECOPI, a través de su Escuela podría liderar la coordinación

con las diversas instituciones (públicas y privadas) para la puesta en marcha de los programas.

5.2.2 Fortalecer la fiscalización por parte de las entidades competentes

Como se ha podido apreciar en el informe, existe un alto porcentaje de denuncias en materia de protección al consumidor, que son declaradas fundadas; es decir, reflejan claramente la existencia de incumplimiento de obligaciones de la normativa por parte de los proveedores. En este sentido, el incumplimiento se asocia a las conductas de los proveedores que transgreden las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como obligaciones complementarias o sectoriales que establezcan derechos de consumidores.

Los incumplimientos a las normas de consumo por parte de las empresas pueden deberse a varias causas entre ellas, el desconocimiento de la norma, la baja posibilidad de detección, la asimilación de los costos de la multa dentro del sistema de costos de la empresa, la falta de mecanismos en el mercado que diferencien a las empresas que cumplen de las que no, etc.

Si bien las herramientas orientadas a disminuir las asimetrías de información mencionadas anteriormente también dotan de un mayor conocimiento a los proveedores con respecto a las obligaciones que tienen para con los consumidores, es relevante impulsar la labor de supervisión y fiscalización, principalmente preventiva. Cabe destacar que la acción propuesta sobre el ejercicio de fiscalización, va dirigida a las autoridades que aún tengan dificultades en desarrollarla o perfeccionarla, tal que esto les permitirá tener una mayor presencia desincentivando la conducta afecta a los consumidores y generando la corrección de las conductas infractoras con la imposición de medidas disuasivas.

En este sentido, se plantea:

Impulsar la ejecución de un Plan Anual de Supervisiones por parte de cada integrante del sistema elaborado a partir de la priorización de los sectores que presentan un mayor riesgo (asociado a la mayor incidencia de reclamos y denuncias) y cantidad potencial de consumidores afectados en un determinado sector. En este sentido, ello también complementaría la acción de detectar posibles productos y/o servicios que puedan afectar al consumidor como en el caso de medicamentos, condiciones de salubridad en establecimiento, productos defectuosos, etc. y la emisión respectiva de alertas oportunas.

5.2.3 Acceso a soluciones directas con los proveedores, métodos alternativos de solución de conflictos

En línea con el mayor conocimiento por parte del consumidor de sus derechos se pretende que tanto consumidores y proveedores tengan alternativas, distintas al reclamo o la denuncia administrativa, para la resolución de sus conflictos de forma célere y eficaz. En este sentido, se pretende potenciar la efectividad de medios alternativos que permitan, por un lado, su uso masivo y, por otro lado, la atención eficiente de la creciente demanda por parte de la ciudadanía.

Por lo anterior, se propone:

- Fortalecer las acciones para el cumplimiento del Libro de Reclamaciones a nivel nacional²¹⁵, en coordinación con las diversas entidades locales y regionales.
- Fortalecer el trabajo preventivo y proactivo con los proveedores de diversos bienes y servicios en los que existe una mayor ocurrencia de conflictos, con la finalidad de realizar un trabajo conjunto orientado a adoptar acciones que permitan mejorar dicha situación.
- Fortalecer los mecanismos alternativos para la solución de conflictos. Para el caso de mediación y conciliación, impulsar la mayor difusión de los servicios brindados por el SAC del INDECOPI a nivel nacional, tanto en oficinas como a través del centro de contacto enmarcado en herramientas de gobierno electrónico (atenciones virtuales, interactivas y llamadas telefónicas). Mientras que, para el caso de controversias de alta complejidad, se plantea la implementación de un sistema de arbitraje de consumo. En este sentido, en primer lugar, se trabajará el diseño del sistema para su posterior implementación progresiva.

5.3 Respeto de la articulación de acciones con los actores

En este punto se plantea el trabajo con los Gobiernos Regionales y Locales y con las Asociaciones de Consumidores.

5.3.1 Gobiernos Regionales y Locales

Se plantea la necesidad de trabajar en una agenda conjunta entre el Consejo Nacional de Protección de los Consumidores (liderados por INDECOPI) y los diversos Gobiernos Regionales y Locales, la cual involucre:

- Mejores mecanismos de comunicación institucional²¹⁶.
- Identificación de las funciones y atribuciones en cuanto a materia de protección del consumidor.
- Concientización del rol y obligaciones en cuanto a la protección del consumidor.
- La facilitación al acceso de los consumidores a una atención oportuna y especializada sobre los derechos que le han sido reconocidos por el Código respecto de la adquisición y contratación de bienes y servicios, a través de la Creación de las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor. Las oficinas formarían parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y tendrían competencias para:
 - ✓ Brindar información y educación para los consumidores en relación a sus derechos como consumidores.
 - ✓ Brindar orientación sobre las vías de solución de controversias existentes en materia de consumo.
 - ✓ Coordinar las labores de fiscalización que, en materia de consumo, sean de competencia municipal y otras que sean de competencia de otras entidades que le hayan sido delegadas expresamente.

215 Cabe precisar que OSINERGMIN desde su creación ha venido supervisando la instalación y aplicación del “Libro de Observaciones” en todas las empresas concesionarias de distribución de energía eléctrica a nivel nacional. Este mecanismo fue establecido mediante Decreto Supremo N° 020-97-EM “Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos”.

216 Con la finalidad además de sentar las bases del futuro desarrollo del Sistema de Arbitraje de Consumo, así como la implementación de oficinas de atención al ciudadano (proyecto de Ley 01721/2012-CR), que propone facilitar el acceso de los consumidores a una atención oportuna y especializada sobre los derechos que le han sido reconocidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 a través de oficinas municipales distritales y provinciales a nivel nacional, respecto de la adquisición y contratación de bienes y servicios.

- ✓ Ejercer labores de supervisión vinculadas al cumplimiento de normas de protección al consumidor de competencia del INDECOPI a requerimiento de ésta entidad.
 - ✓ Promover la creación de asociaciones de consumidores.
 - ✓ Constituirse en el área de promoción y coordinación del Sistema de Arbitraje de Consumo a través de las cuales será implementado el mismo en su localidad.
 - ✓ Brindar apoyo a las instituciones públicas y privadas en el desarrollo y ejecución de proyectos y actividades que promuevan la protección y defensa de los consumidores
- Si bien el proceso de implementación de las respectivas oficinas sería gradual resulta imperativo avanzar además en la priorización de actividades económicas para realizar acciones de supervisión y aplicación de sanciones (de ser el caso) a proveedores. En este punto, se plantea:
 - ✓ Priorizar. A través de la ejecución de campañas enfocadas como, por ejemplo, la fiscalización de control de pesos (calibración de balanzas) y en actividades donde se producen mayores conflictos en las relaciones de consumo como en restaurantes, hospedajes, servicio de transporte, etc.
 - ✓ Apoyar técnicamente en el establecimiento de sanciones. El INDECOPI podría brindar el apoyo técnico necesario para el establecimiento de los lineamientos que permitan determinar sanciones disuasivas que conlleven a que sea más ventajoso para los proveedores, cumplir con la obligación a no cumplirla. Con ello, se podría uniformizar los criterios para el establecimiento de las sanciones a cargo de los Gobiernos Regionales y Locales.
 - ✓ Impulsar el desarrollo de planes de supervisión. Las Comisiones de Protección del consumidor y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI, podrían capacitarían a los supervisores de las diversas regiones para que el proceso de supervisión se verifique el cumplimiento de las obligaciones específicas del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que son competencia del INDECOPI.

5.3.2 Asociaciones de Consumidores

La representatividad de las Asociaciones de Consumidores (medida con respecto al número de sus afiliados) es baja, así como su desarrollo a través de la suscripción de convenios de cooperación (a nivel internacional y nacional). Lo anterior refleja la necesidad de fortalecer a dichas instituciones puesto que Asociaciones calificadas y reconocidas tienen mayores opciones de contar con un mayor número de afiliados, presentar mejores sustentos en sus reclamos o denuncias y fortalecer su capacidad financiera de tal forma que les permita desarrollar actividades como difusión de información e investigación por ejemplo, cerrando el círculo virtuoso.

El INDECOPI, a través de la Escuela de la Competencia y la Propiedad Intelectual, podría poner a disposición de las Asociaciones de Consumidores, un programa de formación, a través del cual se certifique los conocimientos técnicos en las diversas materias de consumo, coordinando para tal fin con las autoridades sectoriales involucradas, como es el caso de los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones, las que también podrían realizar dichas capacitaciones. Lo anterior supeditado a que la Asociación presente un Plan de Trabajo anual y un Informe de Cumplimiento.

VI. BIBLIOGRAFÍA

1. CONSEJO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES. Plan Nacional de Protección de los Consumidores aprobado en sesión de junio del 2012. Pendiente de aprobación por parte de la PCM.
2. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Informe General: INDECOPI y los Organismos Reguladores. En: <http://www.congreso.gob.pe>
3. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Reglamento del Congreso de la República. 15.08.2012. En: <http://www2.congreso.gob.pe>
4. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley Nº 26887, Ley General de Sociedades.
5. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Mes y AÑO
6. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Septiembre. 2010
7. CONTRERAS, CARLOS Y MARCOS CUETO. Historia del Perú Contemporáneo. Instituto de Estudios Peruanos. Capítulos IX y X. 5ta edición. Lima. Enero 2013.
8. BULLARD, ALFREDO. Las Acciones de Interés Público en Defensa de la Libre Competencia y la Protección del consumidor: El caso Peruano. En: González Morales, Felipe (Editor). Las Acciones de Interés Público: Argentina, Chile, Colombia y Perú. Cuadernos de análisis jurídico. Abril. 1997.
9. INDECOPI. Grupo de Trabajo integrado por José Ignacio Távara, Carlos Torres, Horacio Eguren y Milagro Trelles). Taller de Trabajo “La importancia del Fortalecimiento de las Entidades de Protección del consumidor para el Desarrollo de una Cultura de Competitividad”. Del 16 al 18 de marzo de 2008.
10. INDECOPI. Protección del consumidor. Colección por el Vigésimo aniversario del INDECOPI. 2013.
11. INDECOPI. Benchmarking: Normas de Procedimientos para la atención de Reclamos y Denuncias: INDECOPI, OSIPTEL, OSINERGMIN, OSITRAN Y SUNASS. Documento elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Diciembre 2012.
12. INDECOPI. Estado de la Protección de los Consumidores 2011. Febrero 2012.
13. INDECOPI. Red Nacional de Protección del consumidor: INDECOPI – Gobiernos Regionales – Gobiernos Locales. Documento elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Diciembre 2012.
14. INDECOPI. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012. Abril 2013.
15. INDECOPI. Manual Transporte Terrestre (borrador). Documento elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Julio 2012.
16. INDECOPI. Estudio sobre la problemática en materia de protección del consumidor. El caso del servicio de transporte aéreo. Documento elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Abril 2013.
17. INEI. Pobreza y Distribución del Ingreso en el Perú. I. Contexto General de la Economía Peruana y II Marco Conceptual. En: <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0069/indICE.htm>.
18. KPMG. Inversiones en Perú 2012.
19. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. Resolución Directoral N° 002-2011-EF/76.01. 2011.
20. MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN. Memoria Anual 2011. En: http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/1/jer/MEMORIA_ANUAL/memoria-anual-2011.pdf.

21. MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN. Mype 2011. Estadísticas de las Micro y Pequeña Empresa. Documento elaborado por la Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad Territorial.
En: [http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/1/jer/MEMORIA ANUAL/memoria-anual-2011.pdf](http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/1/jer/MEMORIA_ANUAL/memoria-anual-2011.pdf).
22. MORALES ACOSTA, ALONSO. Tema de Protección del consumidor y Buenas Prácticas de Mercado. Asimetría Informativa. Lima. Enero 2008. Pág. 11-38
23. NACIONES UNIDAS. Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (ampliadas en el año 1999). Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. Nueva York y Ginebra. 2001.
24. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE UNIONES DE CONSUMIDORES (OICU). Segunda Conferencia Regional de IOCU para América Latina y El Caribe. Santiago de Chile. Noviembre 1990.
25. PASCO FONT, ALBERTO. Políticas de Estabilización y Reformas Estructurales: Perú. Proyecto "Crecimiento, empleo y equidad: América Latina en los años noventa" (HOL/97/6034), Serie Reformas Económicas Nº 66. Mayo 2000.
26. PROFECO. Las Asociaciones de Consumidores y las Fuentes Públicas y privadas de Financiamiento para sus proyectos. Manual de Financiamiento de organizaciones de consumidores. En: http://www.profeco.gob.mx/educ_div/ManualFinanciamiento.pdf
27. STIGLITZ, GABRIEL (Director). Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios. Daños - Contratos. Capítulo II. Derecho del Consumidor. Ediciones La Rosa. Buenos Aires. 2001. Pág. 88-127.

VII. LISTA DE ABREVIATURAS

Abreviatura	Descripción
ACODICAS	Asociación de Comerciantes con Discapacidad y Casos Sociales
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
ANPE	Asociación Nacional de Productores Ecológicos del Perú
ASPEC	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
CEPLAN	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
CODECO	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
COES	Comité de Operación Económica del Sistema
CONADIS	Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
CONCYTEC	Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología
CPC	Comisión de Protección al Consumidor
DGAEE	Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos
DGCC	Dirección General de Concesiones en Comunicaciones
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
DP	Defensoría del Pueblo
DPC	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
FITEL	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
FONAFE	Fondo de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
FONCODES	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social
GOR	Gerencia de Oficinas Regionales del INDECOPI
INABIF	Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
ITO	Instituto Tecnológico Pesquero
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MEM	Ministerio de Energía y Minas
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MINAGRI	Ministerio de Agricultura y Riego
MINAM	Ministerio de Ambiente
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINDEF	Ministerio de Defensa
MINEDU	Ministerio de Educación
MININTER	Ministerio del Interior
MINJUS	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
MINSA	Ministerio de Salud
MINTRA	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MITINCI	Ministerio de Industria y Turismo Integración y Negociación Comerciales Internacionales
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MYPE	Micro y Pequeña Empresa

Abreviatura	Descripción
NSE	Nivel Socioeconómico
OEFA	Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del MINAM
OGGS	Oficina General de Gestión Social
OICU	Organización Internacional de las Uniones de Consumidores
OMAPED	Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor
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
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PISA	Programa para la Evaluación Internacional de los Alumnos
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
REE	Ministerio de Relaciones Exteriores
SAC	Servicio de Atención al Ciudadano
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SENASA	Servicio Nacional de Sanidad Agraria
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera
SUNASA	Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
TRASU	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL
TUPA	Texto único de Procedimientos Administrativos
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
VRAEM	Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro

VIII. ANEXOS

ANEXO Nº 1:
Directorio de principales entidades ligadas a la Protección del Consumidor

A. INDECOPI: Directorio de atención al público

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
Lima	Callao /Callao	Callao	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Zona Nacional (Av. Elmer Faucett s/n).	517-1835 / 517-1845 2247800 (3201)	24 h.	24 h.	24 h.
Lima	Callao	Bellavista	MAC CALLAO C.C. Mall Aventura Plaza Av. Oscar R. Benavides 3866, Urb. El Águila (Referencia: Av. Faucett cruce con Av. Ex. Colonial)	7480330 / 7480331 / 7480332	08:00 a.m. a 08:00 p.m.	10:00 a.m. a 06:00 p.m.	10:00 am a 2:00 pm Feriados de 10:00 am a 2:00 pm
Lima	Lima	Lima	MAC LIMA NORTE C.C. Plaza Norte, 2do Piso (frente al patio de comidas), Av. Tomas Valle cruce con Panamericana Norte	712-7500 (104) 985187019	08:00 am a 8:00 pm	10:00 am a 6:00 pm	10:00 am a 2:00 pm Feriados de 10:00 am a 2:00 pm
Lima	Lima	La Victoria	Gamarra (Sebastián Barranca Nº 1646, Ofic. 601, Galería Los Mayoristas - La Victoria).	323-3944 224-7800 (3301)	08:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm	---	---
Lima	Lima	Lima	Plataforma de Atención al Consumidor - Congreso de la República del Perú (Plaza Bolívar s/n - Cercado de Lima)	311-7777 (2035)	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Lima	Lima	Los Olivos	Av. Carlos Izaguirre Nº 988, Urbanización Las Palmeras.	224-7800 (3504)	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Lima	Lima	San Borja	Sede Central (Calle de la Prosa 104).	2247800 (1715) 224-7777	8:30 am a 4:30 pm Central Telefónica: 8:30 pm a 4:30 pm	---	---
Lima	Lima	San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia 1771.	4580406 2247800 (3401)	08:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm	---	---

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
Amazonas	Chachapoyas	Chachapoyas	Dirección: Jr. Ayacucho 1065 – Chachapoyas.	041-477423	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Ancash	Huaraz	Huaraz	Av. Agustín Gamarra N° 671.	043-423899.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Ancash	Santa	Chimbote	Jr. José Pardo N° 194.	043-342331.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Apurímac	Abancay	Abancay	Av. Garcilaso de la Vega N° 108, Abancay	083-425107	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Arequipa	Arequipa	Arequipa	Calle Hipólito Unanue N° 100 – A, Urb. Victoria.	054-212054.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Ayacucho	Ayacucho	Ayacucho	Jirón Av. Mariscal Cáceres N° 1387, Ayacucho	066-310913	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Jr. Amazonas N° 785.	076-363315.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Cusco	Cusco	Wanchaq	Urbanización Constancia A-11-2, Wanchaq.	084-252987.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Huancavelica	Huancavelica	Huancavelica	Jr. Torre Tagle N° 133 - Huancavelica	067-452941	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Huánuco	Huánuco	Huánuco	Jr. General Prado N° 873 - Huánuco	062-517201	09:00 am a 13:00 pm y de 14:00 pm a 16:30 pm	---	---
Ica	Ica	Ica	Av. Conde de Nieva N° 446, Urb. Luren.	056-210625.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Junín	Huancayo	El Tambo	Pasaje Comercial N° 474, El Tambo.	064-245180.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
La Libertad	Trujillo	Trujillo	Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés II etapa.	044-295733.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	Los Tumbos N° 245, Santa Victoria-Chiclayo.	074- 206223.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Loreto	Maynas	Iquitos	Calle Putumayo N° 464.	065-243490.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Madre de Dios	Puerto Maldonado	Puerto Maldonado	Jr. Piura N° 425 Mz. 1-Y, Lote 4 - Puerto Maldonado	082-571270	08:30 am a 4:30 pm	---	---

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
Moquegua	Ilo	Ilo	Jr. Pedro Flores Nº 203 - Ilo	053-483044	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Pasco	Pasco	Yanacancha	Asociación Pro Vivienda UNDAC Mz. Q. Lt. 02 – Distrito de Yanacancha	063-421168	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Piura	Piura	Piura	Av. Los Cocos Nº 268, Urb. Club Grau.	073-308549.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Puno	Puno	Puno	Jr. Ancash Nº 146	051-363667	08:30 am a 4:30 pm	---	---
San Martín	San Martín	Tarapoto	Jr. Antonio Raymondi Nº 328.	042-529727	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Tacna	Tacna	Tacna	Av. Bolognesi Nº 91-93.	052-427938.	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Tumbes	Tumbes	Tumbes	Malecón III Milenio, 3er. Piso	072-508978	08:30 am a 4:30 pm	---	---
Ucayali	Ucayali	Pucallpa	Jr. Tarapacá Nº 746	061-590387	08:30 am a 4:30 pm	---	---
VRAE (Cusco)	VRAE (Influencia zonal)	VRAE (Influencia zonal)	Av. Arriba Perú cuadra 1 S/N Pichari	RPM: #985188307	08:30 am a 13:00 pm y de 14:00 pm a 16:30 pm	---	---

Fuente: www.indecopi.gob.pe

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

B. OSIPTEL: Directorio de atención al público

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
Lima	Callao	Callao	Av. Sáenz Peña 199	429-2012	08:30 a.m.- 05:30 p.m.	---	---
Lima	Lima	Los Olivos	Av. Las Palmeras 3901	521-5781	08:30 a.m.- 05:30 p.m.	De 09:00 a.m. - 12:45 p.m.	---
Lima	Lima	San Isidro	Av. Javier Prado Este 1712	225-1313	08:00 a.m.- 06:00 p.m.	De 09:00 a.m. - 1:00 p.m.	---
Lima	Lima	San Juan de Lurigancho	Av. Pirámide del Sol N° 428, Urb. Zárate	459-6053	08:30 a.m.- 05:30 p.m.	---	---
Lima	Lima	San Juan de Miraflores	Av. Los Héroes 471	276-1768	08:30 a.m.- 05:30 p.m.	---	---
Amazonas	Chachapoyas	Chachapoyas	Jr. Ayacucho N° 956	041-478867	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Ancash	Chimbote	Chimbote	Jr. Carlos de los Heros 508	043-344007	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Apurímac	Abancay	Abancay	Av. Núñez N° 105	083-207004	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Arequipa	Arequipa	Yanahuara	Calle Francisco Mostajo N° 313	054-272479	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Ayacucho	Ayacucho	Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres 1377	066-319804	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Jr. Eten N° 160	076-366837	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Cusco	Cusco	Wanchaq	Av. Micaela Bastidas 101	084-261841	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Cusco	Convención	Pichari	Centro Poblado de Villa Vista, Lt 20, Mz T1	---	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Huancavelica	Huancavelica	Huancavelica	Jr. Manco Cápac N° 371-A	067-454129	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Huánuco	Huánuco	Huánuco	Jirón Crespo y Castillo 776-778	062-518247	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
Ica	Ica	Ica	Calle Jazmines L-14, Urbanización San Isidro	056-237704	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Junín	Huancayo	Huancayo	Jr. Cusco 288	064-202148	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
La Libertad	Trujillo	Trujillo	Jr. Diego de Almagro 460	044-296797	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	Calle Colón 432	074-226119	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Loreto	Iquitos	Iquitos	Calle Sargento Lores 155	065-232759	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Madre de Dios	Tampopata	Puerto Maldonado	Av. Dos de Mayo 695	082- 571513	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Moquegua	Moquegua	Moquegua	Calle Tacna 625	053- 462657	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Pasco	Pasco	Chaupimarca	Jirón Plomo con Jirón Diamante. Manzana D Lote 6	063-421446	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Piura	Piura	Piura	Calle Arequipa 1074	073-307291	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Puno	Puno	Puno	Jr. Arequipa 951	051-369174	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
San Martín	Tarapoto	Tarapoto	Jr. Jiménez Pimentel N° 137 - 139	042- 528989	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Tacna	Tacna	Tacna	Calle Bolívar 679	052- 424170	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Tumbes	Tumbes	Tumbes	Av. Francisco Bolognesi 198-B	072- 525651	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---
Ucayali	Pucallpa	Callería	Jr. Tarapacá N° 609	061-594488	09:00 a.m.- 06:00 p.m.	---	---

Fuente: www.osiptel.gob.pe

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

C. OSINERGMIN: Directorio de atención al público

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
Lima	Callao	Callao	Av. Sáenz Peña 988	429 8668 (5802)	8:30am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm	---	---
Lima	Lima	Cercado	Jr. De la Unión 1173	427 4935	8:30am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm	---	---
Lima	Lima	Magdalena	Jr. Bernardo Monteagudo 222	219-3410	8:30am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm	---	---
Lima	Lima	San Isidro	Av. Javier Prado Oeste N° 270	219-3400 (1801)	8:30am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm	---	---
Lima	Lima	San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia 1756	376 6600 (5702)	8:30am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm	---	---
Lima	Lima	San Juan de Miraflores	Av. Los Héroes 473-A	276 2165 (5602)	8:30am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm	---	---
Lima	Lima	San Martín de Porres	Av. Los Andes 467, Urb. Industrial Panamericana (cruce de Av. Carlos Izaguirre y Panamericana Norte)	219 3400 (5502)	8:30am a 1:00pm y De 2:00pm a 6:00pm	---	---
Lima	Lima	Santa Anita	Av. Los Eucaliptos 1238 Mz. A Lt. 29, Urb. Los Robles	362 6417 (5902)	8:30am a 1:00pm y De 2:00pm a 6:00pm	---	---
Amazonas	Chachapoyas	Chachapoyas	Jr. Ayacucho 701	041-477186	8:30am a 1:00pm y De 2:45pm a 6:00pm	---	---
Ancash	Huaraz	Huaraz	Jr. Buenaventura Mendoza N° 710 (altura cuadra 10 Jr. Sucre) , Huaraz	043-423859	8:30am a 1:00pm y De 2:45pm a 6:00pm	---	---
Apurímac	Abancay	Abancay	Jr. Apurímac 414	083-502547	8:30am a 1:00pm y De 2:45pm a 6:00pm	---	---
Arequipa	Arequipa	Arequipa	Calle Jerusalén 311 C	054-284575	8:30am a 1:00pm y De 2:45pm a 6:00 pm	---	---
Ayacucho	Ayacucho	Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres 1410	066-317924	8:30am a 1:00pm y De 2:45pm a 6:00pm	---	---
Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Jr. Cruz de Piedra 608-A	076-341163	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Cusco	Cusco	Cusco	Psje. Grace 115 – B (Altura de la cdra. 6 de Av. El Sol)	084-249988	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Huancavelica	Huancavelica	Huancavelica	Jr. Torre Tagle 672,674,676	067-454051	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Huánuco	Huánuco	Huánuco	Jr. General Prado 945	062-518499	8:30am a 1:00pm y de	---	---

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
					2:45pm a 6:00pm		
Ica	Ica	Ica	Calle Orquídeas 158, Urb. San Isidro (altura de la cdra. 12 de Av. San Martín)	056-218034	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Junín	Huancayo	Huancayo	Jr. Libertad 801	064-219006	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
La Libertad	Trujillo	Trujillo	Calle San Martín de Porres 205, Urb. San Andrés	044-266633	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	Calle Torres Paz 643-645	074-238742	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Loreto	Maynas	Iquitos	Calle Brasil 650	065-235424	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Madre De Dios	Tambopata	Puerto Maldonado	Jr. Piura 421	082-571915	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Moquegua	Moquegua	Moquegua	Calle Moquegua 441	053-463150	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Pasco	Pasco	Yanacancha	Psje. Agustín Gamarra Mz. Ñ Lte. 4 Urb. San Juan	063-421124	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Piura	Piura	Piura	Jr. Cusco 643	073-304074	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Puno	San Román	Juliaca	Jr. Lima 715	084-281216	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Puno	Puno	Puno	Jr. Lima 715	(051)36 6454	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
San Martín	San Martín	Tarapoto	Jr. San Martín 318	042-503730	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Tacna	Tacna	Tacna	Av. San Martín 844	052-245844	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Tumbes	Tumbes	Tumbes	Av. Tumbes 341	072-521322	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---
Ucayali	Coronel Portillo	Pucallpa	Jr. Libertad 380	061-577945	8:30am a 1:00pm y de 2:45pm a 6:00pm	---	---

Fuente: www.osinergmin.gob.pe

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

D. SUNASS: Directorio de atención al público

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
Lima	Lima	Comas	Av. Universitaria 1650, Urb. El Retablo 1era. Etapa (frente al Mercado El Retablo)	536-7154	8:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm	---	---
Lima	Lima	Magdalena	Av. Bernardo Monteagudo 210 - 216 Magdalena del Mar	614-3200	9:00 am a 5:00 pm	---	---
Arequipa	Arequipa	Arequipa	Oficina Macroregional Sur- Urb. Cabaña María Mz. H, L-18 piso 1 Cercado	054-220628.	8:30 am a 1:00 pm y de 2:45 pm a 6:00 pm	---	---
Ayacucho	Huamanga	Huamanga	Jr. Lima N° 145, interior 7	066-318686	8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm	---	---
Cusco	Cusco	Cusco	Centro Comercial los Ruisiñores - Portal de Panes N° 123, interior 104 (Plaza de Armas)	084-264234	8:30 am a 1:00 pm y de 2:45 pm a 6:15 pm	---	---
Ica	Ica	Ica	Calle Prolongación Ayabaca L-13, Mz. H-4, Urb. San Isidro	056-238564	8:00 am a 1:00 pm y de 2:30 pm a 5:30 pm	---	---
Junín	Huancayo	Huancayo	Oficina Macroregional Centro / Jr. Loreto 786	064-202343	8:00 am a 1:00 pm y de 2:30 pm a 5:30 pm	---	---
La Libertad	Trujillo	Trujillo	Oficina Macroregional Norte - Pasaje Gerónimo de la Torre 210, Urb. Las Quintanas	044-227534	8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm	---	---
Loreto	Maynas	Iquitos	Jr. Ricardo Palma 167	065-600606	8:30 am a 1:00 pm y de 2:30 pm a 6:00 pm	---	---
Piura	Piura	Piura	Calle Junín No. 1016	073-303755	8:00 am a 1:30 pm y de 3:00 pm a 5:30 pm	---	---
Puno	Puno	Puno	Av. La Torre N° 449	051-364505	7:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm	---	---
Tacna	Tacna	Tacna	Calle Varela 123-B	052-245836	8:30 am a 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:30 pm	---	---
Tumbes	Tumbes	Tumbes	Av. Bolognesi 333 Piso 2	072-521847	8:30 am a 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:30 pm	---	---

Fuente: www.sunass.gob.pe

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

E. OSITRAN: Directorio de atención al público

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
Lima	Lima	San Isidro	República de Panamá 3659	440-5115	9:00 a.m. a 1:00 p.m. y De 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	---	---

Fuente: www.ositran.gob.pe

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

F. SBS: Directorio de atención al público

Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Público		
					L-V	S	D
Lima	Lima	Lima	Jr. Junín N° 270	Línea gratuita 0-800-10840 200-1930	8:45 a.m. a 4:45 p.m.	---	---
Arequipa	Arequipa	Cayma	Calle Los Arces N° 302	Línea gratuita 0-800-10840 200-1930	8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 pm. a 5:30 pm.	---	---
Piura	Piura	Piura	Prócer Merino 101, Urb. Club Grau	Línea gratuita 0-800-10840 200-1930	8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 pm. a 5:30 pm.	---	---

Fuente: www.sbs.gob.pe

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

ANEXO Nº 2: Propuestas normativas presentadas por la Comisión de Protección del Consumidor y Organismos Reguladores durante 2012

Nº	Número de Proyecto de Ley	Fecha	Tema	Tipo	Título	Sumilla
1	00683/2011-CR	04/01/2012	Servicios Públicos	Nueva Ley	Ley que prohíbe el cobro de comisiones al consumidor o usuario	Propone prohibir el cobro de comisiones al consumidor o usuario cuando realiza pagos de los servicios públicos de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones.
2	00774/2011-CR	30/01/2012	Salud	Nueva Ley	Ley general de prevención y control de riesgos del consumidor	Propone proteger a la persona, a la familia y a la comunidad contra las consecuencias sanitarias, sociales, ambientales y económicas del consumo excesivo de productos preparados y/o industrializados que contengan altos contenidos de grasas saturadas, sal y azúcares, a efectos que sean comercializados de manera responsable, sin afectar la salud humana.
3	00775/2011-CR	30/01/2012	Salud	Nueva Ley	Ley que prohíbe la venta de comida chatarra en los colegios públicos y privados	Propone prohibir el expendio, comercialización y venta de alimentos o comida preparada y comida industrializada que presenten la condición sanitaria de alimento con altos contenidos de nutrientes con indicadores de exceso, dentro de las instituciones educativas públicas y privadas de educación básica regular.
4	00809/2011-CR	06/02/2012	Financiero, Seguros y Sistema de Pensiones	Modificación de Ley 29571	Modificación de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Propone modificar los Art. Nºs 82°, 83°, 84° y 94° del Código de Protección del consumidor, con la finalidad de considerar herramientas que brinden una mayor transparencia y que permitan a los usuarios tomar mejores decisiones con relación a las operaciones y servicios financieros que deseen contratar.
5	00810/2011-CR	06/02/2012	Financiero, Seguros y Sistema de Pensiones	Modificación de Ley 28587	Modificación de la Ley 28587, Ley complementaria de protección del consumidor en materia de servicios financieros	Ley que modifica los Art. Nºs 2°, 5°, 6° e incorpora los Art. Nºs 6-A° y 12° de la Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección del consumidor en materia de servicios financieros.
6	00878/2011-CR	09/03/2012	Servicios Públicos	Nueva Ley	Ley de fortalecimiento de los organismos reguladores de servicios públicos	Propone fortalecer la autonomía y estabilidad institucional de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos, para el mejor desempeño de sus funciones, la eficacia del servicio y el bienestar para los usuarios.
7	00890/2011-CR	15/03/2012	Reclamos / Denuncias	Nueva Ley	Ley que establece la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones por parte de las Entidades del Estado	Propone establecer la obligación de contar con un libro de reclamaciones por parte de las entidades del Estado
8	00919/2011-CR	21/03/2012	Servicios	Nueva Ley	Cabina pública de	Propone garantizar el derecho al acceso a una información adecuada, acorde

Nº	Número de Proyecto de Ley	Fecha	Tema	Tipo	Título	Sumilla
			Públicos		internet / protección de niños, niñas y adolescentes	con el desarrollo integral y salud física y mental de los niños, niñas y adolescentes, en las cabinas públicas de internet, salas de videojuegos y otras tecnologías de la información y comunicación.
9	00924/2011-CR	22/03/2012	Financiero, Seguros y Sistema de Pensiones	Modificación de Ley 26702	Modificación de la Ley 26702, Ley de Banca y Seguros / Regular emisión de tarjetas	Propone establecer la obligatoriedad para las empresas reguladas por la Ley N° 26702-Ley de Banca y Seguros-de incorporar en la tarjeta de crédito y tarjeta de débito la fotografía del titular y el número de su documento oficial de identidad.
10	00938/2011-CR	23/03/2012	Reclamos / Denuncias	Nueva Ley	Ley que crea las Oficinas Municipales de Información, Protección y Defensa del Consumidor	Propone crear las Oficinas Municipales de Información, Protección y Defensa del Consumidor y Usuario (OMIPDCU) en las municipalidades provinciales y distritales del país.
11	00971/2011-CR	02/04/2012	Propiedad Intelectual	Nueva Ley	Ley que crea el Registro Nacional de Signos Distintivos notoriamente conocidos	Ley que crea el Registro de Signos Distintivos Notoriamente conocidos.
12	00972/2011-CR	02/04/2012	Competencia	Nueva Ley	Mercado / Protección Consumidores / Promoción Libre Competencia y Eficiencia	Propone promover la libre competencia y la eficiencia económica en los mercados para el mayor bienestar de los consumidores, a través de la evaluación previa de los actos de concentración empresarial, autorizando aquellos actos que no provoquen una disminución sustancial de la competencia efectiva en el mercado o que se demuestre que generen eficiencias económicas que compensan dichos efectos restrictivos y mejoran el bienestar de los consumidores.
13	00988/2011-CR	09/04/2012	Financiero, Seguros y Sistema de Pensiones	Modificación de Ley 29571	Modificación de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Propone la eliminación de comisiones bancarias abusivas y de incentivos eficientes para una mayor bancarización dentro del marco del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
14	01004/2011-CR	11/04/2012	Salud	Modificación de Ley 28705	Modificación de la Ley 28705, Ley General para la Prevención y Control de los Riesgos del Consumo de Tabaco	Propone modificar el capítulo IV de la Ley 28705 "Ley General para la prevención y control de los riesgos del Consumo de Tabaco".
15	01007/2011-CR	12/04/2012	Concursal	Modificación de Ley 27809	Modificación de la Ley 27809, Ley General del Sistema Concursal	Propone modificar el Art. N° 34.3 de la Ley General del Sistema Concursal-Ley N° 27809.
16	01015/2011-CR	13/04/2012	Educación	Nueva Ley	Ley de reestructuración económica y apoyo a la	Ley para la reestructuración económica y de apoyo a la actividad deportiva futbolística en el Perú.

Nº	Número de Proyecto de Ley	Fecha	Tema	Tipo	Título	Sumilla
					actividad deportiva futbolística en el Perú	
17	01038/2011-CR	23/04/2012	Salud	Nueva Ley	Ley de Promoción de la Salud para la protección de los consumidores	Propone Ley de Promoción de la Salud para la protección de los consumidores niños, niñas y adolescentes.
18	01056/2011-CR	03/05/2012	Servicios Públicos	Nueva Ley	Ley que propone el fortalecimiento en la regulación de los servicios públicos	Propone establecer las normas y disposiciones que permitan fortalecer los mecanismos de regulación en los servicios públicos, con la finalidad de promover la eficiencia en la estructura administrativa, funcional, técnica, económica y financiera en los organismos reguladores.
19	01059/2011-CR	03/05/2012	Servicios Estatales	Modificación de Ley 29571	Modificación de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Propone incorporar al Código de Protección y Defensa del Consumidor los servicios del estado y otros servicios públicos y masivos.
20	01061/2011-CR	03/05/2012	Competencia	Modificación de Código Penal	Modificación de Código Penal, referente a la Ley que penaliza prácticas colusorias	Propone incorporar el Art. Nº 242-A al Código Penal referente a la ley que penaliza prácticas colusorias en perjuicio de los usuarios y consumidores
21	01083/2011-CR	03/05/2012	Publicidad	Modificación de Ley 28681	Modificación de la Ley 28681, Ley que regula la comercialización y publicidad de bebidas alcohólicas	Propone modificar los Art. Nºs 4, 5, 7, 8 y 10 de la Ley 28681, que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas.
22	01186/2011-CR	30/05/2012	Salud	Nueva Ley	Ley que garantiza la calidad de los productos certificados por DIGEMID, SENASA y DIGESA	Propone garantizar la calidad de los productos que certifica la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) y la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) a fin de asegurar a la población el uso y consumo de dichos productos sin ningún riesgo para su salud.
23	01213/2011-PE	02/06/2012	Financiero, Seguros y Sistema de Pensiones	Nueva Ley	Ley de reforma del Sistema Privado de Pensiones	Ley de Reforma del Sistema Privado de Pensiones
24	01303/2011-CR	03/07/2012	Financiero, Seguros y Sistema de Pensiones	Nueva Ley	Ley que regula el Seguro de Desgravamen	Ley que regula el Seguro de Desgravamen
25	01313/2011-CR	04/07/2012	Educación	Nueva Ley	Prohíbe la venta de	Propone prohibir la venta de bebidas alcohólicas en los establecimientos

Nº	Número de Proyecto de Ley	Fecha	Tema	Tipo	Título	Sumilla
					bebidas alcohólicas en establecimientos cercanos a universidades, institutos y colegios	dedicados a esta actividad como: restaurantes, discotecas, bares y cantinas, ubicados en la periferia de las Universidades, Institutos Superiores y Centros Educativos a nivel nacional.
26	01374/2012-CR	03/08/2012	Servicios Públicos	Nueva Ley	Telefonía celular / Protección de Usuarios frente a emisiones radioeléctricas de antenas	Ley de protección de la vida y la salud de las personas y del medio ambiente, estableciendo condiciones de ubicación y de instalación de toda clase de antenas o estaciones de servicio público de telefonía celular móvil y sus elementos de conexión al exterior que utilicen el espectro radioeléctrico.
27	01376/2012-CR	03/08/2012	Educación	Modificación de la Ley 29719	Modificación de la Ley 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas	Propone modificar el Art. Nº 10 de la Ley 29719, a fin de otorgar a las víctimas del Bullying hasta el 25% de la multa que imponga INDECOPI en los Centros Educativos
28	01431/2012-CR	16/08/2012	Salud	Nueva Ley	Ley que establece gratuidad del Uso de los Servicios Higiénicos	Propone establecer la gratuidad del uso de los servicios higiénicos
29	01524/2012-CR	19/09/2012	Transporte	Modificación de la Ley 29571	Modificación de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Propone agregar un texto al párrafo 66.7 del Art. Nº 66 de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sobre garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados, evita el abuso de ciertas empresas de transporte, que cancelan los pasajes o tramos pendientes de los consumidores que no han hecho uso de un primer boleto, no dándoles la opción de elegir y mucho menos de que el valor del mismo sea reembolsado.
30	01613/2012-CR	18/10/2012	Salud	Modificación de la Ley 28705	Modificación de la Ley 28705, Ley General para la Prevención y Control de los Riesgos del Consumo de Tabaco	Propone modificar el Art. Nº 3.1 de la Ley 28705, Ley General para la Prevención y Control de los Riesgos del Consumo del Tabaco
31	01621/2012-CR	19/10/2012	Información	Nueva Ley	Ley de franja del consumidor	Propone fortalecer la difusión de las normas y los derechos de los consumidores a través de la ""Franja del Consumidor"".
32	01638/2012-CR	30/10/2012	Medio Ambiente	Nueva Ley	Ley que promueve el uso de bolsas biodegradables / Uso sustentable	Promueve, a nivel nacional, el uso de bolsas biodegradables en todos los establecimientos comerciales, y la sustentación gradual de bolsas de polietileno, polipropileno o de otro material no biodegradable.
33	01708/2012-CR	14/11/2012	Salud	Modificación de la Ley 28705	Modificación de la Ley 28705, Ley General para la Prevención y Control	Propone modificar el Art. Nº 3º de la Ley 28705, Ley General para la Prevención y Control de los Riesgos del Consumo de Tabaco, de la protección contra la exposición al humo de tabaco: así como en los escenarios donde se practica y

Nº	Número de Proyecto de Ley	Fecha	Tema	Tipo	Título	Sumilla
					de los Riesgos del Consumo de Tabaco	desarrollan actividades deportivas de competencia local, regional, nacional e internacional.
34	01710/2012-CR	14/11/2012	Asociaciones de Consumidores	Modificación de la Ley 29571	Modificación de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Propone modificar el párrafo 156.1 del Art. Nº 156 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, incrementar el porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por las asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial.
35	01721/2012-CR	15/11/2012	Reclamos / Denuncias	Nueva Ley	Ley que facilita acceso a atención en oficinas municipales	Propone facilitar el acceso de los consumidores a una atención oportuna y especializada sobre los derechos que le han sido reconocidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 a través de oficinas municipales distritales y provinciales a nivel nacional, respecto de la adquisición y contratación de bienes y servicios.
36	01778/2012-CR	30/11/2012	Salud	Modificación de la Ley 28405	Modificación de la Ley 28405, Ley de Rotulado de Productos Industriales Manufacturados	Propone modificar los Art. Nºs 6 y 7 de la Ley 28405, Ley de Rotulado de Productos Industriales Manufacturados.
37	01838/2012-CR	18/12/2012	Financiero, Seguros y Sistema de Pensiones	Nueva Ley	Ley que prohíbe a las empresas del Sistema Financiero el cobro de comisiones por membresía a los consumidores que adquieren o renueven una tarjeta de crédito	Propone eliminar el cobro de las comisiones por concepto de membresía o afiliación, en los contratos de tarjeta de crédito, o cualquiera de similar naturaleza que no se encuentre relacionado directamente a la prestación del servicio.

Fuente: Congreso de la República. Datos al 31.05.2013. En: <http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/CLProLey2011.nsf>

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

ANEXO Nº 2: Funciones específicas de los gobiernos regionales en materia de Protección De Los Consumidores / Usuarios

Nº	Tema	Función
1	Educación, cultura, ciencia, tecnología, deporte y recreación	<ul style="list-style-type: none"> • Diversificar los currículos nacionales, incorporando contenidos significativos de su realidad sociocultural, económica, productiva y ecológica y respondiendo a las necesidades e intereses de los educandos. • Desarrollar e implementar sistemas de información y ponerla a disposición de la población. • Desarrollar los procesos de profesionalización, capacitación y actualización del personal docente y administrativo de la región, en concordancia con el plan nacional de formación continua.
2	Trabajo, promoción del empleo y la pequeña y microempresa	<ul style="list-style-type: none"> • Promover e incentivar el desarrollo y formalización de pequeñas y microempresas con criterios de flexibilidad y simplificación, la instalación de empresas en la región y la iniciativa privada en actividades y servicios regionales. • Fomentar la formación profesional de los recursos humanos de las empresas de la región como un mecanismo de mejoramiento de los ingresos, la productividad y competitividad a través de actividades de capacitación, provisión de información y transferencia tecnológica. • Conducir y ejecutar en la región la política de fomento de la pequeña y micro empresa, en el marco de la política nacional.
3	Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y fiscalizar los servicios de salud públicos y privados. • Supervisar y controlar la producción, comercialización, distribución y consumo de productos farmacéuticos y afines. • Poner a disposición de la población, información útil sobre la gestión del sector, así como de la oferta de infraestructura y servicios de salud. • Promover la formación, capacitación y el desarrollo de los recursos humanos y articular los servicios de salud en la docencia e investigación y proyección a la comunidad.
4	Población	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la educación e información en materia de población, contribuyendo a consolidar una cultura demográfica y a propiciar en todos los grupos y sectores sociales, hábitos de vida saludables y prácticas orientadas a la solución de los problemas de la población, en especial la reversión de los saldos migratorios provinciales, la redistribución espacial de la población y la atención al envejecimiento demográfico.
5	Agricultura	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la transformación, comercialización y consumo de productos naturales y agroindustriales de la región. • Supervisar y administrar el servicio de información agraria en la región, la cual podrá contar con una red de información provincial y distrital, la que operará en armonía con el sistema nacional de información agraria. • Planear, supervisar y controlar, en coordinación con el gobierno nacional la mejora de los servicios de comercialización agropecuaria, del desarrollo de cultivos y de crías y ganadería. • Promover políticas para generar una cultura de seguridad alimentaria.

6	Pesca	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar e implementar sistemas de información y poner a disposición de la población información útil referida a la gestión del sector.
7	Ambiente y ordenamiento territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Formular planes, desarrollar e implementar programas para la venta de servicios ambientales en regiones con bosques naturales o áreas protegidas.
8	Industria	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar, implementar y poner a disposición de la población sistemas de información relevante y útil para las empresas y organizaciones de la región, así como para los niveles regional y nacional.
9	Comercio	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el desarrollo de los recursos humanos regionales y la mejora en la productividad y competitividad de las unidades económicas de la región, a través de actividades de capacitación, provisión de información y transferencia tecnológica.
10	Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y fiscalizar la gestión de actividades de infraestructura de transporte vial de alcance regional. • Autorizar, supervisar, fiscalizar y controlar la prestación de servicios de transporte interprovincial dentro del ámbito regional en coordinación con los gobiernos locales. • Regular, supervisar y controlar el proceso de otorgamiento de licencias de conducir, de acuerdo a la normatividad vigente.
11	Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • ---
12	Vivienda y Saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir el Plan Nacional de Vivienda y la normativa referida a la edificación de vivienda, así como evaluar su aplicación.
13	Energía, Minas e Hidrocarburos	<ul style="list-style-type: none"> • ---
14	Desarrollo Social e Igualdad de Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Formular y ejecutar políticas y acciones concretas orientando para que la asistencia social se torne productiva para la región con protección y apoyo a los niños, jóvenes, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad, adultos mayores y sectores sociales en situación de riesgo y vulnerabilidad.
15	Defensa Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Promover y apoyar la educación y seguridad vial.
16	Administración y adjudicación de terrenos de propiedad del Estado	<ul style="list-style-type: none"> • --
17	Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Calificar a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes. • Llevar y mantener actualizados los directorios de prestadores de servicios turísticos, calendarios de eventos y el inventario de recursos turísticos, en el ámbito regional, de acuerdo a la metodología establecida por el MINCETUR. • Disponer facilidades y medidas de seguridad a los turistas, así como ejecutar campañas regionales de protección al turista y difusión de conciencia turística, en coordinación con otros organismos públicos y privados. • Supervisar la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los

		<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suscribir contratos, convenios o acuerdos de cooperación interinstitucional con entidades públicas o privadas. • Promover la formación y capacitación del personal que participa en la actividad turística.
18	Artesanía	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar y promover la organización y formalización de los productores artesanales y fortalecimiento gremial en la región.

Fuente: Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias. Art. N° 47, Art. N°48, Art. N°49, Art. N° 50, Art. N° 51, Art. N°52, Art. N°53, Art. N°54, Art. N°55, Art. N°56, Art. N°57, Art. N°58, Art. N°59, Art. N°60, Art. N°61, Art. N°62, Art. N°63 y Art. N° 64.

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

ANEXO Nº 3: Funciones específicas exclusivas de los gobiernos locales en materia de protección de los consumidores

Nº	Tema	Función Municipalidad Provincial	Función Municipalidad Distrital
1	Espacio físico y uso de suelo	<p>Aprobar la regulación provincial respecto del otorgamiento de licencias y las labores de control y fiscalización de las municipalidades distritales en las materias reguladas por los planes antes mencionados, de acuerdo con las normas técnicas de la materia, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento de licencias de construcción, remodelación o demolición. • Elaboración y mantenimiento del catastro urbano y rural. • Reconocimiento, verificación, titulación y saneamiento físico legal de asentamientos humanos. • Autorizaciones para ubicación de anuncios y avisos publicitarios y propaganda política. • Nomenclatura de calles, parques y vías. • Seguridad del Sistema de Defensa Civil. • Estudios de Impacto Ambiental. 	<p>Normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilitaciones urbanas. • Construcción, remodelación o demolición de inmuebles y declaratorias de fábrica. • Ubicación de avisos publicitarios y propaganda política. • Apertura de establecimientos comerciales, industriales y de actividades profesionales de acuerdo con la zonificación. • Construcción de estaciones radioeléctricas y tendido de cables de cualquier naturaleza. • Las demás funciones específicas establecidas de acuerdo a los planes y normas sobre la materia.
2	Saneamiento, Salubridad y Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Regular y controlar la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer del servicio de limpieza pública determinando las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento industrial de desperdicios. • Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales. • Instalar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público. • Fiscalizar y realizar labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente.

Nº	Tema	Función Municipalidad Provincial	Función Municipalidad Distrital
3	Tránsito, vialidad y transporte público	<ul style="list-style-type: none"> • Normar, regular y planificar el transporte terrestre, fluvial y lacustre a nivel provincial. • Normar y regular el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia. • Normar y regular el transporte público y otorgar las correspondientes licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros, así como regular el transporte de carga e identificar las vías y rutas establecidas para tal objeto. • Otorgar autorizaciones y concesiones para la prestación del servicio público de transporte provincial de personas en su jurisdicción. • Supervisar el servicio público de transporte urbano de su jurisdicción, mediante la supervisión, detección de infracciones, imposición de sanciones y ejecución de ellas por incumplimiento de las normas o disposiciones que regulan dicho servicio, con el apoyo de la Policía Nacional asignada al control de tránsito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expedir carnés de sanidad. <p style="text-align: center;">---</p>
4	Educación, cultura, deportes y recreación	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la diversificación curricular, incorporando contenidos significativos de su realidad sociocultural, económica, productiva y ecológica. • Fortalecer el espíritu solidario y el trabajo colectivo, orientado hacia el desarrollo de la convivencia social, armoniosa y productiva, a la prevención de desastres naturales y a la seguridad ciudadana. • Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades 	<p style="text-align: center;">---</p>

Nº	Tema	Función Municipalidad Provincial	Función Municipalidad Distrital
		<p>competentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover espacios de participación, educativos y de recreación destinados a adultos mayores de la localidad. 	
5	Abastecimiento y comercialización de productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Regular las normas respecto del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en concordancia con las normas nacionales sobre la materia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales. • Realizar el control de pesos y medidas, así como el del acaparamiento, la especulación y la adulteración de productos y servicios. • Otorgar licencias para la apertura de establecimientos comerciales, industriales y profesionales.
6	Programas sociales, defensa y promoción de derechos	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer canales de concertación entre las instituciones que trabajan en defensa de derechos de niños y adolescentes, mujeres, discapacitados y adultos mayores. Así como de los derechos humanos en general, manteniendo un registro actualizado. • Establecer canales de comunicación y cooperación entre los vecinos y los programas sociales. • Contar con un registro actualizado de organizaciones juveniles de la provincia, así como de su participación activa en la vida política, social, cultural y económica del gobierno local. • Crear una oficina de protección, participación y organización de los vecinos con discapacidad, como un programa dependiente de la Dirección de Servicios Sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer y registrar a las instituciones y organizaciones que realizan acción y promoción social concertada con el gobierno local. • Organizar, administrar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, de niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad y otros grupos de la población en situación de discriminación. • Promover y concertar la cooperación pública y privada en los distintos programas sociales locales. • Resolver administrativamente los conflictos entre vecinos y fiscalizar el cumplimiento de los acuerdos de las juntas de propietarios de edificios y de las juntas vecinales de su localidad, con facultad para imponer sanciones por dichos incumplimientos, luego de una obligatoria etapa de conciliación extrajudicial. • Crear la Oficina de Protección, Participación y Organización de los vecinos con discapacidad como un programa dependiente de la

Nº	Tema	Función Municipalidad Provincial	Función Municipalidad Distrital
			dirección de servicios sociales.
7	Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> Ejercer la labor de coordinación para las tareas de defensa civil en la provincia, con sujeción a las normas establecidas en lo que respecta a los Comités de Defensa Civil Provinciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar con el Comité de Defensa Civil del distrito las acciones necesarias para la atención de las poblaciones damnificadas por desastres naturales o de otra índole.
8	Desarrollo económico local	<ul style="list-style-type: none"> Mantener un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y cuentan con licencia municipal de funcionamiento, definitiva o provisional, consignando expresamente el cumplimiento o incumplimiento de las normas técnicas de seguridad. Concertar con el sector público y el privado la elaboración y ejecución de programas de apoyo al desarrollo económico local sostenible en su espacio territorial. 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar actividades de apoyo directo e indirecto a la actividad empresarial en su jurisdicción sobre información, capacitación, acceso a mercados, tecnología, financiamiento y otros campos a fin de mejorar la competitividad. Brindar la información económica necesaria sobre la actividad empresarial en su jurisdicción, en función de la información disponible, a las instancias provinciales, regionales y nacionales.
9	Otros Servicios Públicos	---	---

Fuente: Ley Nº 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias. Art. Nº 79, Art. Nº80, Art. Nº81, Art. Nº82, Art. Nº83, Art. Nº84, Art. Nº85, Art. Nº 86 y Art. Nº 87.

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

ANEXO N° 4: Competencias y funciones especiales de la Municipalidad Metropolitana de Lima en materia de Protección de los consumidores

N°	Tema	Competencia / Función Especial
1	Planificación, desarrollo urbano y vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentar el otorgamiento de licencias de construcción; remodelaciones y demoliciones. • Promover y controlar la prestación de servicios funerarios. • Promover y controlar la prestación de servicios en casos de conmoción civil o desastre.
2	Promoción del desarrollo económico social	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el desarrollo de empresas. • Promover y controlar los centros de formación, capacitación y recalificación laboral.
3	Abastecimiento de bienes y servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el acopio, almacenamiento y distribución de los alimentos básicos, sancionando la especulación, adulteración y acaparamiento de los mismos, así como el falseamiento de las pesas y medidas. • Controlar el cumplimiento de las normas de calidad de la industria de alimentos y de bebidas. • Supervisar los procesos de fijación de tarifas de los servicios públicos locales.
4	Industria, comercio y turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Promover y regular la comercialización mayorista y minorista de productos alimenticios, promoviendo la inversión y habilitación de la infraestructura necesaria de mercados y centros de acopio. • Autorizar la ejecución de ferias industriales y comerciales. • Autorizar la ubicación y disponer la reubicación de plantas industriales. • Otorgar licencias de apertura de establecimientos comerciales, artesanales, de servicios turísticos y de actividades profesionales, de conformidad con la zonificación aprobada. • Promover y controlar la calidad de los servicios turísticos.
5	Población y salud	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en establecimientos industriales, comerciales, educativos, recreacionales y en otros lugares públicos, en coordinación con el Ministerio de Salud. • Supervisar el normal abastecimiento de los medicamentos genéricos. • Promover y organizar campañas de salud preventiva y control de epidemias; en coordinación con el Ministerio de Salud. • Promover y controlar la prestación de servicios funerarios.
6	Saneamiento ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el Sistema Metropolitano de Tratamiento y Eliminación de Residuos Sólidos, limpieza pública y actividades conexas, firmar contratos de concesión de servicios, así como controlar su eficaz funcionamiento. • Organizar y controlar la sanidad animal así como la regulación y control en la tenencia de animales domésticos.
7	Transportes y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, regular y gestionar el transporte público. • Otorgar las concesiones, autorizaciones y permisos de operación para la prestación de las distintas modalidades de servicios públicos de transporte de pasajeros y carga, de ámbito urbano e interurbano, así como de las instalaciones conexas. • Verificar y controlar el funcionamiento de vehículos

Nº	Tema	Competencia / Función Especial
		automotores, a través de revisiones técnicas periódicas.
8	Seguridad Ciudadana	• Crear y desarrollar, conjuntamente con el Sistema Nacional de Defensa Civil, el Plan Metropolitano de Contingencia, para la prevención y atención de situaciones de emergencia y desastres.

Fuente: Ley Nº 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias. Art. Nº 161.

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

ANEXO Nº 5: Asociaciones de Consumidores registrados en el INDECOPI

Nº	Asociaciones de Consumidores	Distrito / Departamento
A	Lima y Callao	
1	Instituto de Defensa de la Propiedad - IDP	Callao
2	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible (IDLADS)	Callao
3	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios (OPECU)	Cercado de Lima
4	Asociación de Consumidores y Usuarios de Banca, Seguros y Otros Servicios Públicos	Cercado de Lima
5	Asociación Pro Consumidores del Perú	Cercado de Lima
6	Asociación Civil Pro Consumidor	Barranco
7	Dr. Ley Asociación de Defensa del Consumidor	Breña
8	La Asociación Regional de Defensoría del Vecino	Huacho
9	Asociación de Usuarios y Consumidores, Precios, Intereses y Tarifas Justas - ADUYC	Jesús María
10	Patronato de la Universidad Ricardo Palma	La Molina
11	Asociación Valores Humanos	La Molina
12	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	Lince
13	Asociación Civil Pro Defensa de los Consumidores y Usuarios	Lince
14	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	Miraflores
15	Asociación de Consumidores "Foro Ciudades para la Vida"	Miraflores
16	Asociación de Consumidores y Usuarios - ACYU	Miraflores
17	Asociación Pro Derechos de los Usuarios y Consumidores - PROUSUARIO	Miraflores
18	Asociación Peruana de Consumidores del Perú - ANAC	San Borja
19	Organización Mundial del Consumidor - OMCO	San Borja
20	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	San Borja
21	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chíncha - ASCUCH	San Borja
22	Asociación de Consumidores "Perú Consumidor"	San Borja
23	Asociación de Usuarios y Contribuyentes del Cercado de Lima - ASUCC	San Isidro
24	Asociación de Protección del consumidor del Perú	San Isidro
25	Asociación Latinoamericana de Consumidores y Usuarios	San Juan de Lurigancho
26	Huk Vida	San Juan de

Nº	Asociaciones de Consumidores	Distrito / Departamento
		Lurigancho
27	Asociación Calderón Proaño	San Martín de Porres
28	Asociación de Consumidores y Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones - CONUSTEL	Santa Anita
29	Asociación Civil Más que Consumidores	Santiago de Surco
30	Liga de Consumidores y Usuarios del Perú	Santiago de Surco
31	Asociación de Consumidores y Usuarios - Verdad y Justicia	Villa El Salvador
B	Resto de Departamentos	
32	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región ANCASH-ACUREA	Ancash
33	Asociación Accusa Defensor del Consumidor	Ancash
34	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	Ancash
35	Asociación de Usuarios del Servicio Eléctrico de Arequipa ADUSELA	Arequipa
36	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Arequipa
37	Asociación de Protección del consumidor "Buen Consumo"- Arequipa	Arequipa
38	Asociación de Defensa de los consumidores y Gestión Integral	Arequipa
39	Causa Justa	Arequipa
40	Asociación para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Ayacucho	Ayacucho
41	Asociación para la Defensa de los Consumidores de Cajamarca - ASDECC	Cajamarca
42	MINOS Defensa y Protección de tus Derechos	Cajamarca
43	Asociación Civil Transparencia de Lucha Contra la Corrupción, Defensa del Consumidor y Usuario Emiliano Huamantica	Cusco
44	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios	Cusco
45	Asociación de Consumidores y Usuarios del Cusco	Cusco
46	Asociación para la Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios - Elige Perú	Cusco
47	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Ica
48	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú	Ica
49	Asociación Nazqueña de Consumidores y Usuarios	Ica
50	Asociación de Defensa y Protección del consumidor y Usuario	Junín
51	Asociación de Defensa de Consumidores y Bienes y Servicios ASODECOBIS	Junín
52	Asociación en Defensa del Consumidor Peruano (ADECOPE)	La Libertad
53	Asociación Protectora de Consumo del Perú	La Libertad
54	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios Peruanos - APDECO	La Libertad

Nº	Asociaciones de Consumidores	Distrito / Departamento
55	Oficina Nacional de Protección del consumidor - ONPC	Lambayeque
56	Asociación Nacional de Defensa de al Consumidor y Usuarios - ANDECU	Lambayeque
57	Asociación de Consumidores y Usuarios de Lambayeque-ACYULAM	Lambayeque
58	Asociación de Protección y Defensa del Consumidor- ASPRODEC	Lambayeque
59	Centro de Protección del consumidor	Lambayeque
60	Organismo de Promoción y Protección del consumidor Peruano ORPROPERU	Lambayeque
61	Oficina de Defensa del Consumidor de Chiclayo	Lambayeque
62	Asociación de Consumidores ATENEA - En Defensa de los Derechos de los Consumidores	Loreto
63	Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Madre de Dios-ASDCUMAD	Madre de Dios
64	Asociación de Defensa de los Consumidores, Usuarios y Deudores del Sistema Financiero de la Zona Sur - Sede Ilo	Moquegua
65	Asociación Departamental del Usuario y el Consumidor ADUC - Piura	Piura
66	Defensoría del Consumidor- ADEC (Asociación en Defensa del Consumidor)	Piura
67	Asociación del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita ADUC	Piura
68	Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores del Distrito de Querecotillo -ADUC	Piura
69	Asociación de Tutela y Amparo al Consumidor Peruano	Piura
70	Defensoría del Vecino de Ucayali	Ucayali
71	Asociación Civil Constructores de Paz	Ucayali

Fuente: INDECOPI. Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 2012

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

ANEXO N° 6: Instituciones que han remitido información para la elaboración del presente documento

N°	Instituciones
A	Gobiernos Regionales
1	Gobierno Regional de Apurímac (Oficio N° 145-2013-GRAP/GRDE) y Oficio N° 128-2013-GRAP/09/GRPPAT)
2	Gobierno Regional de Arequipa (Oficio N° 041-2013-GRA/OPDI)
3	Gobierno Regional de Cajamarca (Oficio N° 076-2013-GR.CAJ/DIREPRO y Oficio N° 38-2013-GR-CAJ-DIRCETUR)
4	Gobierno Regional de Cusco (Oficio N° 62-2013-GRCUSCO-GRDE)
5	Gobierno Regional de Huancavelica (Oficio N° 052-2013-GOB-REG-HVCA/GRDE-DRA)
6	Gobierno Regional de Ica (Oficio N° 101-2013-GORE-ICA/PR/GRDE)
7	Gobierno Regional de Lambayeque (Correo electrónico de fecha 14.02.13)
8	Gobierno Regional de Piura (Oficio N° 0070-2013/GRP-400000 y Oficio N° 096-2013/GRP-400000)
9	Gobierno Regional de Ucayali (Oficio N° 144-2013/GRUcayali-DRSTC-DR y Oficio N° 109-2013- GRUcayali-DRSTC-DR)
B	Gobiernos Locales
b.1	Lima
10	Municipalidad Metropolitana de Lima (Oficio N° 40-2013-MML-GDE)
b.2	Callao
11	Municipalidad Provincial del Callao (Oficio N° 049-2013-MPC-GM)
b.3	Amazonas
12	Municipalidad Provincial de Bagüa (Oficio N° 059-2013-MPB/A)
13	Municipalidad Provincial de Chachapoyas (Oficio N° 017-2013-MPCH/SG)
14	Municipalidad Provincial de Utcubamba(Oficio N° 147-2013-MPU-A)
b.4	Ancash
15	Municipalidad Provincial de Bolognesi (Oficio N° 065-2013-MPB/A)
16	Municipalidad Provincial de Casma (Correo electrónico de fecha 14.02.13)
17	Municipalidad Provincial de Huarmey (Correo electrónico de fecha 14.02.13)
b.5	Apurímac
18	Municipalidad Provincial de Abancay (Correo electrónico de fecha 15.02.13)
19	Municipalidad Provincial de Grau (Carta N° 02-UR-MPG/A)
b.6	Arequipa
20	Municipalidad Provincial de Caravelí (Oficio N° 088-2013-MPC)
21	Municipalidad Provincial de la Unión (Oficio N° 143-2013-MPLU-A)
b.7	Ayacucho

Nº	Instituciones
22	Municipalidad Provincial de Cangallo (Carta Nº 001-2013-300454-MPC-GDEL)
23	Municipalidad Provincial de Sucre (Oficio Nº 122-2013-MPS/A)
b.8	Cajamarca
24	Municipalidad Provincial de Cajabamba (Oficio Nº 099-2013-MPC/A)
25	Municipalidad Provincial de Cajamarca (Oficio Nº 0113-2013-SGCyL-GDE-MPC)
26	Municipalidad Provincial de Celendín (Oficio Nº 017-2013-MPC/A)
27	Municipalidad Provincial de Chota (Oficio Nº 031-2013-MPCH/A)
28	Municipalidad Provincial de Jaén (Correo electrónico de fecha 01.03.13)
29	Municipalidad Provincial de San Marcos (Documento con fecha de recepción 20.02.13)
b.9	Cusco
30	Municipalidad Provincial de Canchis (Oficio Nº 017-GM-MPC-2013)
31	Municipalidad Provincial de Cusco (Oficio Nº 88-GM/MPC-2013)
32	Municipalidad Provincial de Paruro (Oficio Nº 056-2013-MPP/AL)
b.10	Huancavelica
b.11	Huánuco
33	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (Oficio Nº 0364-2013-MPLP/A)
b.12	Ica
b.13	Junín
34	Municipalidad Provincial de Huancayo (Oficio Nº 025-2013-GDEyT/MPH y Oficio Nº 082-2013-A-MPI)
35	Municipalidad Provincial de Satipo (Oficio Nº 007-2013-GM/MPS)
36	Municipalidad Provincial de Tarma (Carta Nº 034-GMS-MPT/2013)
b.14	La Libertad
37	Municipalidad Provincial de Ascope (Oficio Nº 040-2013-MPA/A)
38	Municipalidad Provincial de Sanchez Carrión (Oficio Nº 112-2013-MPSC-SG, Oficio Nº 058-2013-MPSC-SG y Oficio Nº 016-2013-MPSC/GEIDUR/ADUR/PMFPL)
39	Municipalidad Provincial de Trujillo (Oficio Nº 326-2013-MPT/GM)
b.15	Lambayeque
40	Municipalidad Provincial de Lambayeque (Oficio Nº 063/2013-MPL-GESDESO)
b.16	Loreto
b.17	Madre de Dios
b.18	Moquegua
b.19	Pasco
41	Municipalidad Provincial Daniel Carrión (Carta Nº 0097-2013-DG-MPDC-Y)
42	Municipalidad Provincial de Pasco (Oficio Nº 007/2013-GM/HMPP)
43	Municipalidad Provincial de Oxapampa (Oficio Nº 206/2013-MPO)
b.20	Piura

Nº	Instituciones
44	Municipalidad Provincial de Sechura (Oficio Nº 024-2013-MPS/SG)
b.21	Puno
45	Municipalidad Provincial de Carabaya (Correo electrónico de fecha 25.02.13)
46	Municipalidad Provincial de San Román (Oficio Nº 010-2013-MPSRJ/GEMU)
b.22	San Martín
47	Municipalidad Provincial de Bellavista (Oficio Nº 009-2013-MPB/GM)
48	Municipalidad Provincial de El Dorado (Oficio Nº 089-2013-MPD/A)
49	Municipalidad Provincial de San Martín (Oficio Nº 124-2013-A/MPSM)
b.23	Tacna
50	Municipalidad Provincial de Tarata (Oficio Nº 082-2013-A-MPT)
b.24	Tumbes
b.25	Ucayali
C	Asociaciones de Consumidores
51	Asociación Atenea - Iquitos, Loreto (Documento de fecha 20.02.13)
52	Asociación Calderón Proaño - San Martín de Porres, Lima (Documento con fecha de recepción 07.03.13)
53	Asociación Civil Defensoría del Vecino - Ica (Correo electrónico de fecha 07.03.13)
54	Asociación Civil Pro Consumidor - Barranco, Lima (Documento de fecha 20.02.13)
55	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco - Arequipa (Correo electrónico de fecha 14.02.13)
56	Asociación de Consumidores Perú Consumidor - San Borja, Lima (Documento de fecha 19.02.13)
57	Asociación Defensoría del Consumidor - Piura (Oficio Nº 150-2013-DEF)
58	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible (IDLADS) - Bellavista, Callao (Documento de fecha 14.02.13)
59	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) - Miraflores, Lima (Carta Nº 023-2013-ASPEC/PRES)
60	Asociación Oficina de Defensa del Consumidor de Chiclayo - Lambayeque (Correo electrónico de fecha 20.02.13)
61	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC) - Chimbote, Ancash (Carta Nº 001-2013-ASDEC)
62	Centro de Protección del consumidor -Chiclayo, Lambayeque (Documento de fecha 18.02.13)
63	MINOS Defensa y Protección de tus Derechos - Cajamarca (Correo electrónico de fecha 19.02.13)
D	Otras Instituciones
64	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Oficio Nº 105-2013-MINCETUR/DM/GA)
65	Defensoría del Pueblo (Oficio Nº 029-2013-DP/PAD)
66	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Oficio 1123.1455-2012-2013 CODECO)

Nº	Instituciones
67	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL (C.212-GG.GPSU/2013)
68	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN (Oficio Nº 170-2013-OS-PRES)
69	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS (Correo electrónico de fecha 30.04.13)
70	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN (Oficio Nº 062-12-GG-OSITRAN)
71	Dirección General de Salud Ambiental - DIGESA (Oficio Nº 135-2013/DG/DIGESA y Oficio Nº 869-2013-DG/MINSA)
72	Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud - SUNASA (Carta Nº 00020-2013-SUNASA/IPCPA)
73	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Oficio Nº 13842-2013-SBS)
74	Asociación de Bancos del Perú - ASBANC (C0041-2013-GG-ASBANC)
75	Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG (Carta Nº 038-2013-GG/APESEG)
76	Asociación de AFP (Pres-044/13)
77	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC)
78	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Carta Nº 035-2013/DPC-INDECOPI)

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

**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
A	Gobiernos Regionales
1	Gobierno Regional del Callao
2	Gobierno Regional de Lima
3	Gobierno Regional de Amazonas
4	Gobierno Regional de Ancash
5	Gobierno Regional de Ayacucho
6	Gobierno Regional de Huánuco
7	Gobierno Regional de Junín
8	Gobierno Regional de La Libertad
9	Gobierno Regional de Loreto
10	Gobierno Regional de Madre de Dios
11	Gobierno Regional de Moquegua
12	Gobierno Regional de Pasco
13	Gobierno Regional de Puno
14	Gobierno Regional de San Martín
15	Gobierno Regional de Tacna
16	Gobierno Regional de Tumbes
B	Gobiernos Locales
b.1	Lima
17	Municipalidad Provincial de Barranca
18	Municipalidad Provincial de Cajatambo
19	Municipalidad Provincial de Canta
20	Municipalidad Provincial de Cañete
21	Municipalidad Provincial de Huaral
22	Municipalidad Provincial de Huarochirí
23	Municipalidad Provincial de Huaura
24	Municipalidad Provincial de Oyón
25	Municipalidad Provincial de Yauyos
b.2	Callao
b.3	Amazonas
26	Municipalidad Provincial de Bongara
27	Municipalidad Provincial de Condorcanqui
28	Municipalidad Provincial de Luya

Nº	Instituciones
29	Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza
b.4	Ancash
30	Municipalidad Provincial de Huaraz
31	Municipalidad Provincial de Aija
32	Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi
33	Municipalidad Provincial de Asunción
34	Municipalidad Provincial de Carhuaz
35	Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald
36	Municipalidad Provincial de Corongo
37	Municipalidad Provincial de Huari
38	Municipalidad Provincial de Huaylas
39	Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga
40	Municipalidad Provincial de Ocros
41	Municipalidad Provincial de Pallasca
42	Municipalidad Provincial de Pomabamba
43	Municipalidad Provincial de Recuay
44	Municipalidad Provincial de Santa
45	Municipalidad Provincial de Sihuas
46	Municipalidad Provincial de Yungay
b.5	Apurímac
47	Municipalidad Provincial de Andahuaylas
48	Municipalidad Provincial de Antabamba
49	Municipalidad Provincial de Aymaraes
50	Municipalidad Provincial de Cotabambas
51	Municipalidad Provincial de Chincheros
b.6	Arequipa
52	Municipalidad Provincial de Arequipa
53	Municipalidad Provincial de Camaná
54	Municipalidad Provincial de Castilla
55	Municipalidad Provincial de Caylloma
56	Municipalidad Provincial de Condesuyos
57	Municipalidad Provincial de Islay
b.7	Ayacucho
58	Municipalidad Provincial de Huamanga
59	Municipalidad Provincial de Huanca Santos
60	Municipalidad Provincial de Huanta

Nº	Instituciones
61	Municipalidad Provincial de La Mar
62	Municipalidad Provincial de Lucanas
63	Municipalidad Provincial de Parinacochas
64	Municipalidad Provincial de Páucar del Sara Sara
65	Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo
66	Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán
b.8	Cajamarca
67	Municipalidad Provincial de Contumazá
68	Municipalidad Provincial de Cutervo
69	Municipalidad Provincial de Hualgayoc
70	Municipalidad Provincial de San Ignacio
71	Municipalidad Provincial de San Miguel
72	Municipalidad Provincial de San Pablo
73	Municipalidad Provincial de Santa Cruz
b.9	Cusco
74	Municipalidad Provincial de Acomayo
75	Municipalidad Provincial de Anta
76	Municipalidad Provincial de Calca
77	Municipalidad Provincial de Canas
78	Municipalidad Provincial de Chumbivilcas
79	Municipalidad Provincial de Espinar
80	Municipalidad Provincial de La Convención
81	Municipalidad Provincial de Paucartambo
82	Municipalidad Provincial de Quispicanchi
83	Municipalidad Provincial de Urubamba
b.10	Huancavelica
84	Municipalidad Provincial de Huancavelica
85	Municipalidad Provincial de Acobamba
86	Municipalidad Provincial de Angaraes
87	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna
88	Municipalidad Provincial de Churcampa
89	Municipalidad Provincial de Huaytará
90	Municipalidad Provincial de Tayacaja
b.11	Huánuco
91	Municipalidad Provincial de Huánuco
92	Municipalidad Provincial de Ambo

Nº	Instituciones
93	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo
94	Municipalidad Provincial de Huaycabamba
95	Municipalidad Provincial de Humalies
96	Municipalidad Provincial de Marañón
97	Municipalidad Provincial de Pachitea
98	Municipalidad Provincial de Puerto Inca
99	Municipalidad Provincial de Lauricocha
100	Municipalidad Provincial de Yarowilca
b.12	Ica
101	Municipalidad Provincial de Ica
102	Municipalidad Provincial de Chincha
103	Municipalidad Provincial de Nazca
104	Municipalidad Provincial de Palpa
105	Municipalidad Provincial de Pisco
b.13	Junín
106	Municipalidad Provincial de Concepción
107	Municipalidad Provincial de Chanchamayo
108	Municipalidad Provincial de Jauja
109	Municipalidad Provincial de Junín
110	Municipalidad Provincial de Yauli
111	Municipalidad Provincial de Chupaca
b.14	La Libertad
112	Municipalidad Provincial de Bolívar
113	Municipalidad Provincial de Chepén
114	Municipalidad Provincial de Julcán
115	Municipalidad Provincial de Otuzco
116	Municipalidad Provincial de Pacasmayo
117	Municipalidad Provincial de Pataz
118	Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco
119	Municipalidad Provincial de Gran Chimú
120	Municipalidad Provincial de Virú
b.15	Lambayeque
121	Municipalidad Provincial de Chiclayo
122	Municipalidad Provincial de Ferreñafe
b.16	Loreto
123	Municipalidad Provincial de Maynas

Nº	Instituciones
124	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas
125	Municipalidad Provincial de Loreto
126	Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla
127	Municipalidad Provincial de Requena
128	Municipalidad Provincial de Ucayali
129	Municipalidad Provincial de Datem del Marañón
b.17	Madre de Dios
130	Municipalidad Provincial de Tambopata
131	Municipalidad Provincial de Manu
132	Municipalidad Provincial de Tahuamanu
b.18	Moquegua
133	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto
134	Municipalidad Provincial de General Sanchez Carrión
135	Municipalidad Provincial de Ilo
b.19	Pasco
b.20	Piura
136	Municipalidad Provincial de Piura
137	Municipalidad Provincial de Ayabaca
138	Municipalidad Provincial de Huancabamba
139	Municipalidad Provincial de Morropón
140	Municipalidad Provincial de Paita
141	Municipalidad Provincial de Sullana
142	Municipalidad Provincial de Talara
b.21	Puno
143	Municipalidad Provincial de Puno
144	Municipalidad Provincial de Azangaro
145	Municipalidad Provincial de Chucuito
146	Municipalidad Provincial de El Collao
147	Municipalidad Provincial de Huancane
148	Municipalidad Provincial de Lampa
149	Municipalidad Provincial de Melgar
150	Municipalidad Provincial de Moho
151	Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina
152	Municipalidad Provincial de Sandia
153	Municipalidad Provincial de Yunguyo
b.22	San Martín

Nº	Instituciones
154	Municipalidad Provincial de Moyobamba
155	Municipalidad Provincial de Huallaga
156	Municipalidad Provincial de Lamas
157	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres
158	Municipalidad Provincial de Picota
159	Municipalidad Provincial de Rioja
160	Municipalidad Provincial de Tocache
b.23	Tacna
161	Municipalidad Provincial de Tacna
162	Municipalidad Provincial de Candarave
163	Municipalidad Provincial de Jorge Basadre
b.24	Tumbes
164	Municipalidad Provincial de Tumbes
165	Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar
166	Municipalidad Provincial de Zarumilla
b.25	Ucayali
167	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
168	Municipalidad Provincial de Atalaya
169	Municipalidad Provincial de Padre Abad
170	Municipalidad Provincial de Purus
C	Asociaciones de Consumidores
171	Asociación de Consumidores y Usuarios - Verdad y Justicia (Villa El Salvador, Lima)
172	Asociación de Usuarios y Consumidores, Precios, Intereses y Tarifas Justas - ADUYC (Jesús María, Lima)
173	Asociación Patronato de la Universidad Ricardo Palma (La Molina, Lima)
174	Asociación Peruana de Consumidores del Perú - ANAC (San Borja, Lima)
175	Asociación de Consumidores "Foro Ciudades para la Vida" (Miraflores, Lima)
176	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios (OPECU) (Cercado, Lima)
177	Asociación de Consumidores y Usuarios - ACYU (Miraflores, Lima)
178	Liga de Consumidores y Usuarios del Perú (Surco, Lima)
179	Organización Mundial del Consumidor - OMCO (San Borja, Lima)
180	Asociación de Consumidores y Usuarios de Banca, Seguros y Otros Servicios Públicos (Cercado, Lima)
181	Asociación Valores Humanos (La Molina, Lima)
182	Asociación Pro Derechos de los Usuarios y Consumidores - PROUSUARIO (Miraflores, Lima)
183	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM (San Borja, Lima)
184	Dr. Ley Asociación de Defensa del Consumidor (Breña, Lima)

Nº	Instituciones
185	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE (Lince, Lima)
186	Asociación Civil Pro Defensa de los Consumidores y Usuarios (Lince, Lima)
187	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH (San Borja, Lima)
188	Asociación de Usuarios y Contribuyentes del Cercado de Lima - ASUCC (San Isidro, Lima)
189	Asociación Regional de Defensoría del Vecino (Huacho, Lima)
190	Oficina Nacional de Protección del consumidor - ONPC (Chiclayo, Lambayeque)
191	Asociación Latinoamericana de Consumidores y Usuarios (San Juan de Lurigancho, Lima)
192	Asociación de Consumidores y Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones - CONUSTEL (Santa Anita, Lima)
193	Asociación Civil Más que Consumidores (Santiago de Surco, Lima)
194	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región ANCASH- ACUREA (Chimbote, Ancash)
195	Asociación Accusa Defensor del Consumidor (Huaraz, Ancash)
196	Asociación de Usuarios del Servicio Eléctrico de Arequipa ADUSELA (Cercado, Arequipa)
197	Asociación de Protección del consumidor "Buen Consumo" (Yanahuara, Arequipa)
198	Asociación de Defensa de los consumidores y Gestión Integral (Cercado, Arequipa)
199	Causa Justa (Cercado, Arequipa)
200	Asociación para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Ayacucho (Ayacucho)
201	Asociación para la Defensa de los Consumidores de Cajamarca - ASDECC (Cajamarca)
202	Asociación Civil Transparencia de Lucha Contra la Corrupción, Defensa Del Consumidor y Usuario Emiliano Huamantica (Cercado, Cusco)
203	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (Wanchap, Cusco)
204	Asociación de Consumidores y Usuarios del Cusco (Cusco)
205	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú (Ica)
206	Asociación de Defensa y Protección del consumidor y Usuario (Huancayo, Junín)
207	Asociación de Defensa de Consumidores y Bienes y Servicios ASODECOBIS (Huancayo, Junín)
208	Asociación en Defensa del Consumidor Peruano (ADECOPE) (Trujillo, La Libertad)
209	Asociación Protectora de Consumo del Perú (Trujillo, La Libertad)
210	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios Peruanos - APDECO (Trujillo, La Libertad)
211	Asociación Nacional de Defensa de al Consumidor y Usuarios - ANDECU (Chiclayo, Lambayeque)
212	Asociación de Consumidores y Usuarios de Lambayeque-ACYULAM (Chiclayo, Lambayeque)
213	Asociación de Protección y Defensa del Consumidor- ASPRODEC (Chiclayo, Lambayeque)
214	Organismo de Promoción y Protección del consumidor Peruano ORPROPERU (Chiclayo, Lambayeque)
215	Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Madre de Dios-ASDCUMAD (Madre

Nº	Instituciones
	de Dios)
216	Asociación de Defensa de los Consumidores, Usuarios y Deudores del Sistema Financiero de la Zona Sur - Sede Ilo (Moquegua)
217	Asociación Departamental del Usuario y el Consumidor ADUC (Piura)
218	Asociación del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita ADUC (Paita, Piura)
219	Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores del Distrito de Querecotillo -ADUC (Piura)
220	Asociación de Tutela y Amparo al Consumidor Peruano (Piura)
221	Defensoría del Vecino de Ucayali (Callería, Ucayali)
222	Asociación Civil Constructores de Paz (Gregorio Albarracín, Ucayali)
223	Huk Vida (San Juan de Lurigancho, Lima)
224	Instituto de Defensa de la Propiedad - IDP (Callao)
225	Asociación Proconsumidores del Perú (Cercado, Lima)
226	Asociación para la Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios - Elige Perú (Wanchap, Cusco)
227	Asociación Nazqueña de Consumidores y Usuarios (Nazca, Ica)
228	Asociación de Protección del consumidor del Perú (San Isidro, Lima)
D	Otras Instituciones
229	Ministerio de Educación (Carta Nº 025-2013/DPC-INDECOPI)
230	Asamblea Nacional de Rectores (Carta Nº 026-2013/DPC-INDECOPI)
231	Cámara Peruana de la Construcción - CAPECO (Carta Nº 028-2013/DPC-INDECOPI)
232	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Carta Nº 029-2013/DPC-INDECOPI)
233	Seguro Social de Salud - ESSALUD (Carta Nº 030-2013/DPC-INDECOPI)
234	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - DIGEMID(Carta Nº 032-2013/DPC-INDECOPI)
235	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN (Carta Nº 036-2013/DPC-INDECOPI)
236	Ministerio de la Producción (Carta Nº 038-2013/DPC-INDECOPI)
237	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP (Carta Nº 040-2013/DPC-INDECOPI)
238	Ministerio de Economía y Finanzas (Carta Nº 041-2013/DPC-INDECOPI)
239	Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS (Carta Nº 051-2013/DPC-INDECOPI)
240	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Carta Nº 052-2013/DPC-INDECOPI)
241	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Carta Nº 054-2013/DPC-INDECOPI)

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