

# Informe Anual 2022

---

Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los  
Consumidores en el Perú - 2022

**Informe Anual sobre el Estado de la Protección  
de los Consumidores en el Perú, 2022**

**Elaboración de contenidos, coordinación,  
asistencia técnica y edición:**

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección  
del Consumidor del Indecopi

**Primera edición digital:** febrero de 2024

Copyright © Informe Anual sobre el Estado de la  
Protección de los Consumidores en el Perú, 2022

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia  
y de la Protección de la Propiedad Intelectual  
(Indecopi)

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima, Perú

**Teléfono:** +51 01 224 7800

**Correo electrónico:**

[autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe)

**Sitios web:** [www.gob.pe/indecopi](http://www.gob.pe/indecopi) |

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

**Síguenos en:** Indecopi Oficial

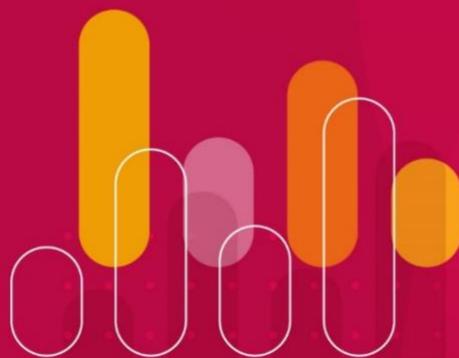
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional  
del Perú N.º 2024-01417

Sus comentarios y sugerencias pueden ser remitidos a: [autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe)

## CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN .....	5
II.	RESUMEN EJECUTIVO SOBRE EL ESTADO DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN 2022 .....	7
III.	PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2022 .....	19
IV.	LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ .....	24
IV.1	Estado.....	24
IV.1.1	El Poder Legislativo .....	24
IV.1.1.1	Labor de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco) .	25
IV.1.2	Organismos constitucionales autónomos .....	30
IV.1.3	Gobiernos regionales .....	30
IV.1.4	Gobiernos locales.....	39
IV.1.5	Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad .....	53
IV.2	Sociedad Civil .....	54
IV.2.1	Labor de las asociaciones de consumidores.....	54
IV.2.2	Consejos de Usuarios.....	66
V.	INFORMACIÓN SECTORIAL.....	72
V.1	Servicios públicos sujetos a regulación económica .....	72
V.1.1	Sector telecomunicaciones .....	73
V.1.2	Sector de energía .....	90
V.1.3	Sector de infraestructura de transporte.....	102
V.1.4	Sector saneamiento .....	110
V.2	Sector salud.....	119
V.3	Resto de sectores.....	129
V.3.1	Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones.....	129
V.3.2	Sector educación.....	146
V.3.3	Sector inmobiliario.....	169
V.3.4	Sector turismo.....	175
V.3.5	Servicio de transporte aéreo .....	184
V.3.6	Servicio de transporte terrestre .....	190
V.3.7	Sector comercio .....	203
V.3.8	Sector automotriz .....	210
V.3.9	Actividades transversales del Indecopi.....	215
VI.	CONCLUSIONES .....	248
VII.	BIBLIOGRAFÍA .....	251
VIII.	LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS .....	258
IX.	NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL 2022 .....	263
X.	ANEXOS.....	266

# Introducción



## I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Autoridad) presenta la décima segunda edición del *Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores* correspondiente al año 2022, que sintetiza las principales acciones desarrolladas por las diversas entidades miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, Sistema)<sup>1</sup> dando con ello cumplimiento a las funciones de la Autoridad, estipuladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

Este monitoreo permite conocer los diversos esfuerzos realizados por el Estado, los proveedores y la sociedad civil durante el año 2022, enmarcados dentro de los ejes y lineamientos establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor vigente. Es de destacar que las acciones realizadas se dieron dentro de un marco adverso, derivado del proceso inflacionario, ralentización económica y mayores niveles de pobreza que impactaron en una mayor vulnerabilidad en el consumidor además del contexto de elevada incertidumbre por la inestabilidad política, incertidumbre en el ámbito internacional y convivencia con la informalidad.

La mayor y más eficaz protección de los consumidores o usuarios se dará progresivamente conforme también se tenga una mayor cobertura de los diversos servicios de las entidades competentes en materia de consumo, una reducción de la informalidad en las relaciones de consumo y entornos seguros de las diversas transacciones. Asimismo, conforme se desplieguen con mayor efectividad las acciones de educación, orientación y difusión de información en materia de protección del consumidor, los mecanismos de solución de controversias y se fortalezca la gobernanza del Sistema.

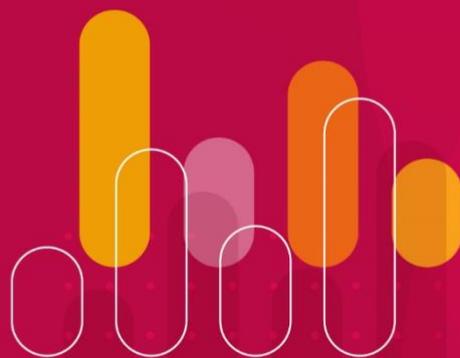
El presente documento se aborda en 10 secciones. Tras la introducción y el resumen ejecutivo del desempeño del Sistema en torno a los principales ejes establecidos en la política, se presenta los resultados de la percepción de los agentes que forman parte del Sistema en torno a la protección de los consumidores. La cuarta y quinta sección se refiere a la labor detallada de los principales agentes. La sexta sección presenta las conclusiones; mientras que, las restantes son referenciales puesto que se presenta la bibliografía utilizada, la lista de acrónimos, la normativa relevante en materia de protección y anexos respectivos.

La Autoridad agradece el aporte de las diversas instituciones (cuyas respuestas al pedido de información cada vez es más creciente) en el proceso de elaboración de este documento.

---

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

# Resumen ejecutivo

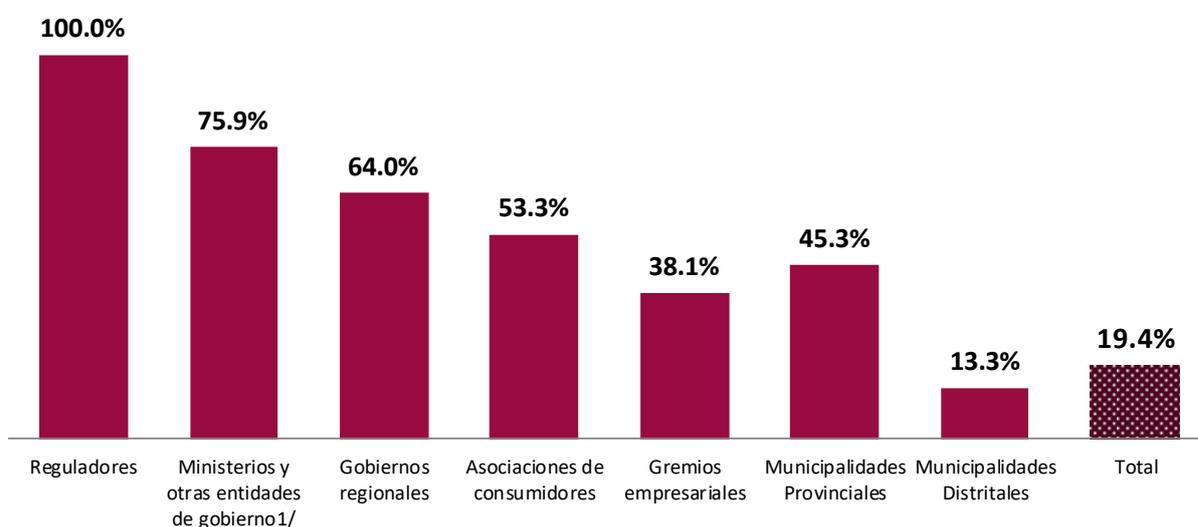


## II. RESUMEN EJECUTIVO SOBRE EL ESTADO DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN 2022

El *Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022*, constituye el monitoreo de las principales acciones desarrolladas durante el año 2022 por los diversos agentes miembros del Sistema, en el marco de sus atribuciones y autonomías respectivas. Asimismo, es un insumo importante para el fortalecimiento de las diversas acciones desplegadas en materia de protección del consumidor y es una herramienta de monitoreo de las acciones realizadas dentro de los lineamientos de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor vigente.

Para la elaboración de la presente edición, se solicitó información a 2004 entidades a través de formatos digitales para el llenado de los cuestionarios. Además, para las municipalidades provinciales y distritales y gobiernos regionales se habilitó el cuestionario de forma virtual. Con ello, la tasa de respuesta fue de 19.4 %, superior al 17.6 % del año previo. Las menores tasas de respuesta se reportaron en el segmento de los gobiernos locales (municipalidades provinciales y distritales), gremios empresariales (38.1 %) y asociaciones de consumidores (53.3 %)².

**Gráfico N.º 1**  
**Tasa de respuesta al pedido de información para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, según tipo de entidad, 2022**



**Notas:**

1/ Comprendidas por la SBS, SUTRAN, INACAL, SUNEDU, ATU, CORPAC, CODECO, Defensoría del Pueblo, SANIPES, SENASA, SMV, DIGESA, DIGEMID, ESSALUD, SUSALUD, Comisión Multisectorial de Seguridad Vial, Consejo Nacional de Salud, Comité Consultivo de Turismo y CONADIS.  
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

El 2022 fue complejo para la protección del consumidor en el Perú, principalmente por el escenario de desaceleración económica e incertidumbre política que contribuyeron a una mayor vulnerabilidad social y económica de los consumidores dentro de un contexto de presión inflacionaria (la inflación nacional fue de 8.56 % frente al 6.99 % del 2021) y convivencia con la informalidad.

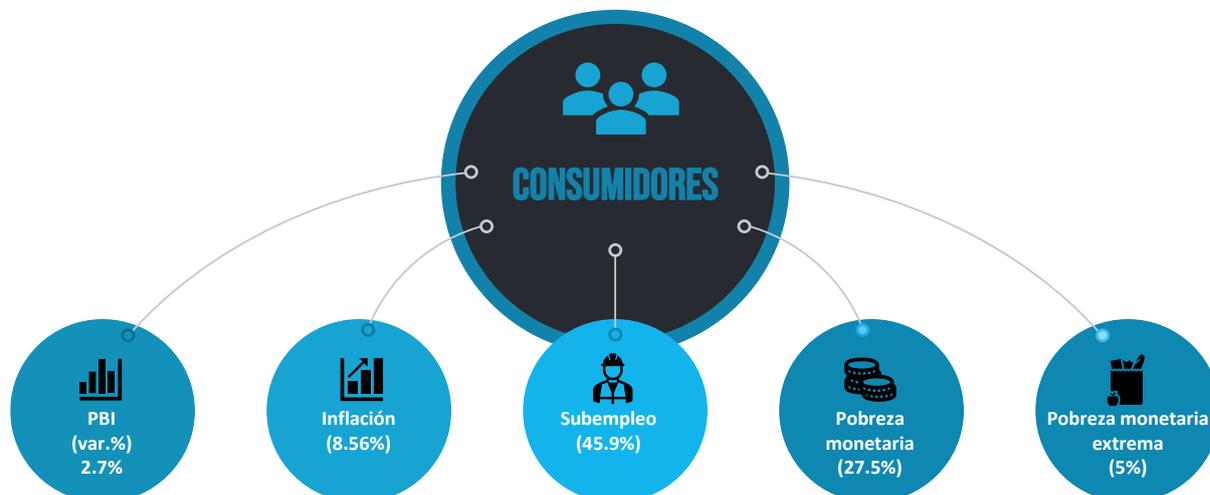
En efecto, la economía peruana creció apenas un 2.7 % (en el 2021 se alcanzó un 10.1 %)³ dentro de un contexto de nulo crecimiento de la inversión privada, afectada por la desconfianza empresarial derivada de los conflictos sociales e incertidumbre política. Por su parte, la inversión pública creció en 7.7 % y las exportaciones, en términos reales, en 6.1 %.

² Para un mayor detalle sobre las entidades que reportaron y no reportaron información, se puede consultar el Anexo N.º 2.

³ Banco Central de Reserva del Perú (2002). Memoria Anual 2022. Disponible en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2022/memoria-bcrp-2022.pdf>

A nivel de brechas, la cuenta corriente de la balanza de pagos fue deficitaria, equivalente al -4 % como porcentaje del PBI), el mayor nivel desde el año 2015 (-4.6 %); mientras que, el déficit fiscal se situó en 1.7 %, dado el impacto de los mayores ingresos tributarios asociados a la coyuntura favorable de los precios de minerales e hidrocarburos.

**Gráfico N.º 2**  
**Perú: Indicadores económicos asociados al consumidor**



Fuente: BCRP, INEI, MTPE

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

A nivel del consumo, el consumo privado creció 3.6 % en línea con el dinamismo del mercado laboral (el empleo formal creció 7.8 %) aunque con una elevada proporción de subempleo (45.9 %)⁴ y un bajo crecimiento de los ingresos reales (el ingreso real mensual por habitante creció 1.4 %). Además, según lo indica el BCRP (2022), el Gobierno continuó con los incentivos monetarios derivados de la entrega de bonos (Yanapay, Wanuchay, Alimentario y Bono 210) y la disponibilidad de los depósitos de la CTS y los retiros extraordinarios de los fondos de las AFP.

La pobreza monetaria⁵, que afecta a aquella proporción de la población que no cubre el costo de la canasta básica de consumo, se situó en un 27.5 % (9.1 millones de personas); mientras que, la pobreza monetaria extrema (que engloba a la proporción de la población que no cubre el costo de canasta básica de alimentos) se situó en un 5 % (1.6 millones de personas). Es de destacar que, la pobreza aumentó en mayor intensidad en el área urbana (de 22.3 % a 24.1 %) que en el rural (de 39.7 % a 41.1 %).

A nivel del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, se dieron diversos avances siendo que a continuación se presentarán las principales actividades desplegadas en el marco de la Política Nacional de Protección de los Consumidores (D.S. N° 006-2017-PCM) que busca una mayor y más eficaz protección de los consumidores o usuarios en el país.

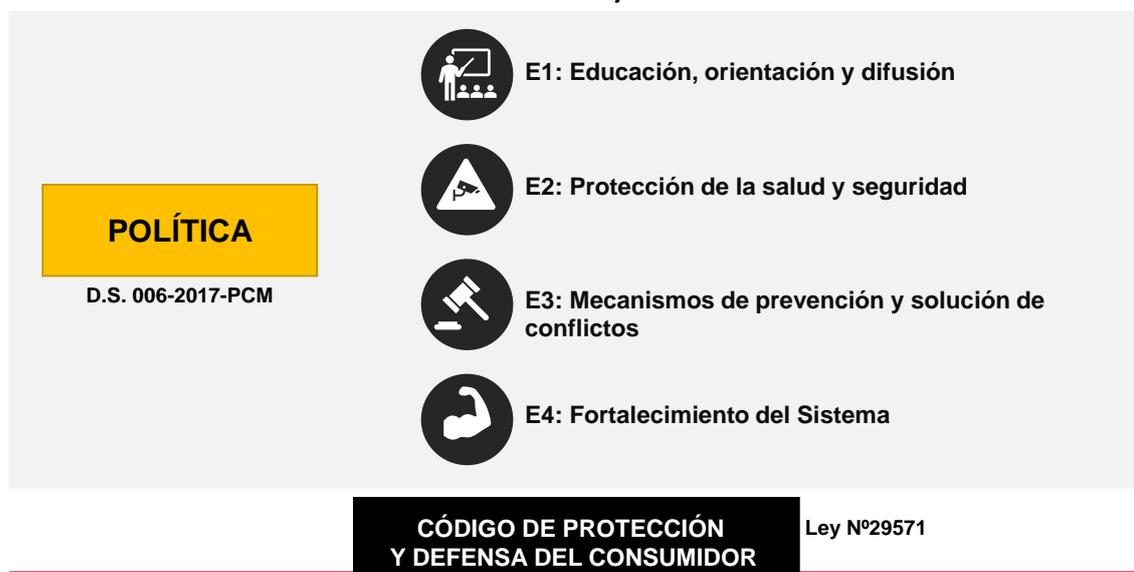
La política en mención establece cuatro ejes: i) Educación, orientación y difusión de información, ii) Protección de la salud y seguridad de los consumidores, iii) Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores y, iv) Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

⁴ Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5398388/4790054-informe-anual-del-empleo-2022.pdf?v=1699561954>

⁵ Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). Perú: Pobreza Monetaria, 2022 - Principales resultados. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4547653/Presentaci%C3%B3n%20del%20jefe%20del%20INEI.pdf?v=1683828485>

Ante ello, el Indecopi, en su calidad de Autoridad y ente rector del Consejo Nacional de Protección de los Consumidores, solicitó la información relevante en materia de consumo a las entidades involucradas.

**Gráfico N.º 3**  
**Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor**



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

### **E1: Educación, orientación y difusión**

Este eje, netamente preventivo, estableció tres lineamientos relacionados con: capacitar a los agentes del mercado, orientar al consumidor (brindándole información en materia de protección) y poner a disposición de los agentes del mercado, la información relevante haciendo mayor énfasis en el uso de tecnologías de información.

Conforme se estableció en la política, este eje obedece a la necesidad de disminuir la asimetría informativa y los costos transaccionales en las operaciones del mercado, a fin de que los ciudadanos tomen decisiones de consumo que respondan efectivamente a sus intereses. Al respecto, se obtuvo la siguiente información:

- El total de agentes capacitados en las diversas temáticas relacionadas principalmente con la protección de los derechos del consumidor fueron de 470 776, de los cuales el 90.7 % fueron consumidores (426 871) y el 9.3 % restante (43 905), personal de diversos proveedores. En el caso de las capacitaciones a consumidores, fue determinante la cobertura realizada por entidades como el Osiptel, Osinergmin, Sutran y la SBS, que realizaron el 89.3 % del total de acciones de capacitación. Por su parte, en las capacitaciones a proveedores impactó en mayor grado las realizadas por la Sutran, Osinergmin, Osiptel y el Indecopi (que conjuntamente representaron el 95.2 % del total).
- Las orientaciones reportadas en las modalidades presencial y virtual ascendieron a 1.5 millones. El Indecopi, Osiptel, Osinergmin y la SBS fueron las principales entidades al realizar conjuntamente el 84.9 % del total.

**Gráfico N.º 4**  
**Indicadores en educación, orientación y difusión (2022)**



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

- Con relación a la generación de herramientas de información orientadas para los agentes de consumo, se evidenció una continuidad en su mayor desarrollo, fortaleciéndose además el manejo de redes sociales existentes. Sobre la base de la información reportada, se tuvo un total de 41 herramientas que decantaron en 26.3 millones accesos en el total de herramientas nuevas y existentes.

De forma similar al 2021, destacó el uso de *Facilito Web* del Osinergmin y *Reporta IMEI* del Osiptel, al reportar 13 millones de visitas y 7.4 millones de accesos respectivamente, reflejando la problemática vigente en torno al elevado precio de combustibles y la inseguridad derivada del robo de celulares. Asimismo, destacó el uso de servicios de la SBS como el *Reporte de Deudas* con 4.2 millones de descargas, dentro del escenario de una mayor preocupación por el comportamiento de pago.

Por parte del Indecopi, se destacaron las herramientas preventivas orientadas a brindar información de proveedores formales como es el caso de *Ruta Segura* y las sectoriales como el *Checa tu Cole*, *Checa tu viaje*, entre otras. El uso de las redes sociales por parte de las diversas entidades continúa creciendo.

## **E2: Protección de la salud y seguridad**

El Eje 2 tiene el objetivo de garantizar la protección de la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo, Asimismo establece como lineamiento el diseño, creación e implementación del Sistema de Alerta de Productos y Servicios Peligrosos para la acción frente a estos.

En el 2022, con relación al desempeño del Sistema de Alertas y acciones complementarias se tuvo lo siguiente: se emitieron 107 alertas de consumo favoreciendo potencialmente a casi 351 mil personas, derivadas de la cantidad de productos involucrados. Con ello, entre 2012 y 2022, el número de alertas totalizó los 632 con un total de 10.1 millones de personas beneficiadas. El plazo de emisión de las alertas fue de 1.76 días, reflejando la mayor celeridad y eficiencia del sistema en cuanto a la emisión de cara al consumidor. El principal rubro alertado fue el relacionado al automotriz.

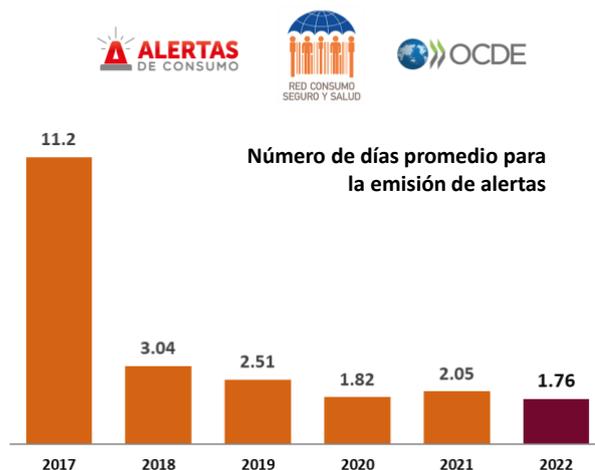
Cabe destacar que las alertas de consumo forman parte del monitoreo y supervisión permanente de la Autoridad de Consumo, gracias al apoyo de redes internacionales de alertas tempranas como el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) y los avisos informativos que brindan los proveedores para prevenir cualquier riesgo o daño a la salud de sus clientes.

Finalmente, dada su importancia, se incluyó el fortalecimiento de la protección oportuna al consumidor frente a productos peligrosos como parte de la Agenda Temprana Sectorial 2023.

Gráfico N.º 5

Sistema de Alerta de Productos y Servicios Peligrosos: principales indicadores

Año	Alertas publicadas	Unidades involucradas
2012	5	705
2013	19	24,650
2014	38	183,878
2015	33	49,280
2016	35	66,277
2017	81	1,902,293
2018	92	145,852
2019	96	52,695
2020	56	7,313,135
2021	70	79,999
<b>2022</b>	<b>107</b>	<b>351,067</b>
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>10,169,831</b>



**Impacto**

Eficiencia en la emisión de las alertas de productos peligrosos

**1.76 días**

Alertas concentradas en el rubro automotriz

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

**E3: Mecanismos de prevención y solución de conflictos**

Este eje tiene el objetivo de promover el establecimiento de mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación. Asimismo, se contempla el impulso de mecanismos de solución en el ámbito privado puesto que son los proveedores, que forman parte del Sistema, los llamados a incentivar la solución de conflictos de consumo a través de la creación de mecanismos de solución de controversias

En primer lugar, la ocurrencia de conflictos de consumo, en los sectores monitoreados, tuvo un comportamiento creciente en 2022: los reclamos totales presentados ante los proveedores aumentaron en 8 %, hasta los 5.99 millones, el mayor nivel desde 2017 (en el cual se reportó 5.97 millones), principalmente por el incremento sustantivo reportado de los reclamos en operadores de telecomunicaciones.

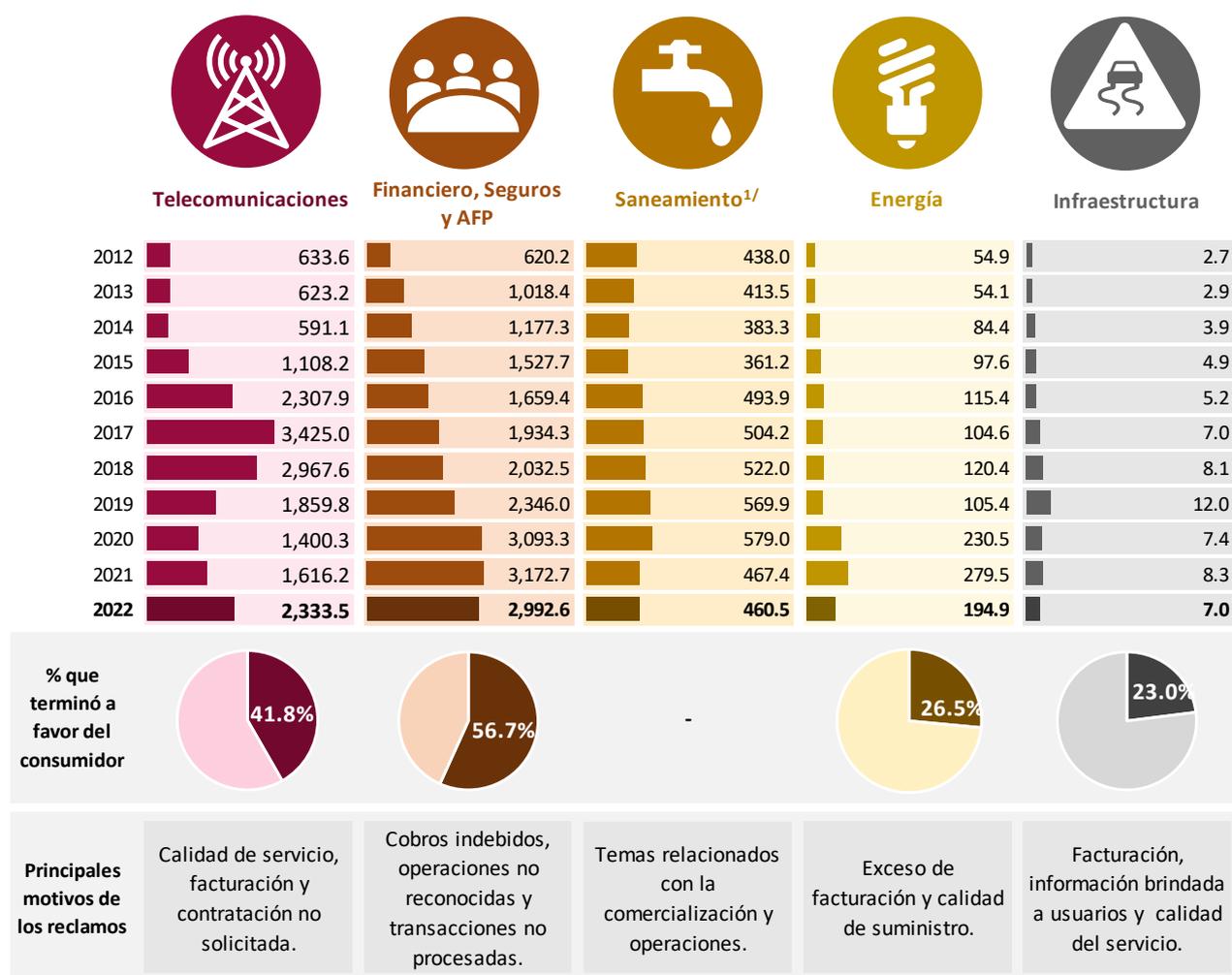
A nivel desagregado, los reclamos resueltos en las empresas bajo el ámbito de los reguladores (electricidad, telecomunicaciones, agua y saneamiento; e infraestructura de transporte) reportaron un resultado mixto: solo en las empresas de telecomunicaciones se tuvo un crecimiento, de 44.4 %, hasta los 2.3 millones, en contraste con lo reportado en empresas de energía y gas (en el que cayeron 30.2 % hasta los 194.9 mil), en las empresas de saneamiento (retrocedieron en 1.5 % hasta los 460.5 mil) y en las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte (los reclamos cayeron en 15.1 % hasta los 7 mil).

Por su parte, los reclamos resueltos en empresas del sector financiero, seguros y AFP retrocedieron 5.7 % (la única caída reportada en los últimos 10 años), hasta los 2.9 millones; mientras que, los reclamos concluidos en el Indecopi retrocedieron en 7 %, hasta los 104 730.

Según forma de conclusión de los conflictos, se destaca que en primera instancia (que corresponde a lo resuelto por la empresa operadora), se tuvo el siguiente desempeño: i) cuatro de cada diez reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (41.8 %), ii) dos de cada 10 reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (26.5 %), iii) dos de cada 10 reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (23 %) y iv) no se tuvo información para el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). Asimismo, el 56.7 % del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminó a favor del consumidor. Por su parte, en el 85.3 % de los reclamos presentados ante el Indecopi y que atravesaron la fase de conciliación y mediación se llegó a una solución.

Gráfico N.º 6

Reclamos resueltos por los proveedores a nivel nacional, según los principales sectores (N.º de reclamos resueltos en miles y % de reclamos resueltos a favor del consumidor)



Nota:

1/ Información correspondiente a reclamos presentados. No es posible calcular el porcentaje de reclamos que terminaron a favor del consumidor, dado que no se cuenta con información del total de reclamos resueltos.

Fuente: Formatos de requerimiento de información.

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

Cabe destacar que, en el 2022, uno de los principales cambios normativos en torno a la solución de conflictos de consumo se dio con relación a los plazos, en búsqueda de una mayor celeridad en la respuesta para el consumidor. Así, se realizaron dos modificaciones al Código en lo referido al plazo de atención de reclamos presentados por los consumidores de 30 a 15 días calendarios en general y; para el caso de los productos o servicios financieros y de seguros (leyes N° 31435 y N° 31763, respectivamente).

Respecto al impulso de mecanismos privados alternativos de solución de conflictos, durante el 2022 se reportó información de Alóbanco, de Aló Seguros, de la Defensoría del Cliente Financiero y de la Defensoría del Asegurado. En conjunto, estos mecanismos informaron haber tramitado un total de 7346 reclamos, de los cuales 58.1 % fueron atendidos por Alóbanco. Asimismo, en el 39.5 % de los casos se concluyó a favor del consumidor. Es de mencionar que desde el 2022 se realizó un análisis para impulsar la mayor efectividad de los mecanismos de Alóbanco y Defensoría del Cliente Financiero con la finalidad de mejorar la justicia de consumo.

Los mecanismos de Aló Auto y la Defensoría de Cliente Automotriz no operaron desde la pandemia, estando en etapa de reevaluación por parte del gremio respectivo.

Con relación al impulso de las buenas prácticas y bajo un enfoque preventivo a la ocurrencia de conflictos, se realizó el concurso Primero, los Clientes, bajo la denominación “Ciudadanos al Centro 2022”, habiéndose reportado una participación de 100 buenas prácticas de 61 organizaciones. Un total de 30 buenas prácticas fueron premiadas.

Por su parte, con relación al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), se tuvo que la Junta Arbitral de Consumo (JAC) registró una demanda del servicio de 1044 solicitudes de arbitraje, de las cuales se tuvo 131 procesos arbitrales, así como 1883 personas favorecidas por las acciones de capacitación y orientación con relación a dicho mecanismo. En 2022, se reportó la adhesión de 06 nuevos proveedores, se actualizó el Registro Único de Árbitros y se desarrolló el Primer Seminario Internacional de Arbitraje de Consumo.

**Gráfico N.º 7**  
**Reclamos resueltos en mecanismos privados alternativos (2022)**

MECANISMOS	Nº DE RECLAMOS RESUELTOS	% DE RECLAMOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	PLAZO DE RESOLUCIÓN (DÍAS PROMEDIO)	PRINCIPALES MOTIVOS
 Aló Banco ATENCIÓN DE RECLAMOS BANCARIOS	4,272	30.1%	4.5 días	- Operaciones no reconocidas. - Cobros indebidos. - Transacciones mal procesadas.
 Aló Seguros	421	49.9%	7 días	- Cancelación indebida de la póliza de seguros. - Demora en el pago de indemnización.
 Defensoría del Cliente Financiero PERU	2,403	54.0%	35 días	- Operaciones no reconocidas. - Cobros indebidos. - Transacciones mal procesadas.
 Defensoría del Asegurado	250	40.8%	90 días	- Rechazo de cobertura. - Inconformidad con liquidación del siniestro.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

#### E4: Fortalecimiento del Sistema

Eje que tiene como objetivo el fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión del sistema, los mismos que constituyen los lineamientos.

El despliegue de las diversas acciones de las entidades con competencia en materia de protección del consumidor se ha reflejado en la mayor cobertura presencial: al cierre del año 2022, se reportó 169 oficinas en conjunto de entidades como el Indecopi, el Osiptel, el Osinergmin, el Ositrán, la SBS y la Susalud, en comparación a las 116 existentes en el 2012. La expansión de la cobertura vía medios digitales fue más dinámica.

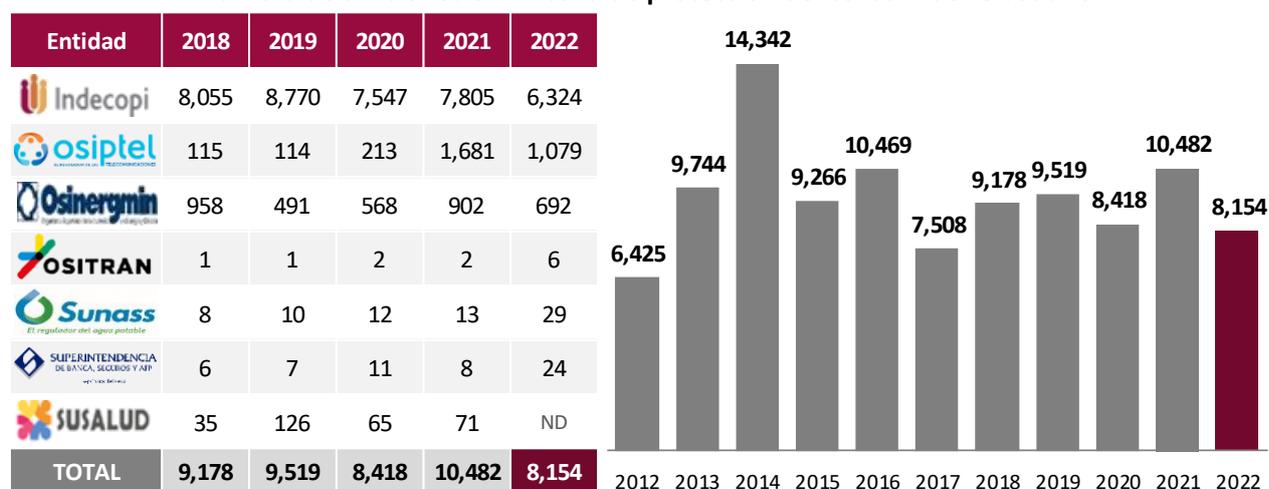
La articulación del Sistema se reflejó en la gestión y realización de 18 sesiones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, de las cuales 14 fueron ordinarias y cuatro extraordinarias. Asimismo, cuatro sesiones descentralizadas en Ica, Cajamarca, Lambayeque y Cusco, en las que se abordaron las problemáticas que afectan a las y los consumidores de estas regiones.

En 2022, destacó la incorporación al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis), como invitado permanente en las sesiones y se implementó la interpretación de señas en la difusión de cada una.

Dentro del marco del lineamiento de cumplimiento normativo, en 2022, se realizó el monitoreo del estado de la protección de los consumidores, a través de la elaboración del Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores respectivo, dando cumplimiento a las funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

En este contexto se reportó, en cuanto a la acción de fiscalización y cumplimiento de la normativa, una imposición de 8,154 sanciones por parte de las entidades miembros del Sistema, como es el caso de Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositrán, Sunass, SBS y Susalud.

**Gráfico N.º 8**  
**Número de sanciones en materia de protección del consumidor o usuario**



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

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

Dentro del trabajo conjunto de las entidades miembros del Sistema, se destaca:

- La publicación de la *Guía para los consumidores en situaciones de emergencia en el Perú*, elaborada con participación de los organismos reguladores, el Ministerio de Educación, la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- La elaboración del *Instructivo para la mejora del servicio en las MYPE gastronómicas* en conjunto con el Programa Nacional Tu Empresa del Ministerio de la Producción (Produce) y la Asociación PYME Perú, dirigido a más de 100 mil restaurantes a nivel nacional.
- La elaboración de 10 guías *Ruta Segura* para las regiones de Ancash, Ayacucho, Cusco, Madre de Dios, Tumbes, Puno, Loreto, Ica, Moquegua y Pasco, en coordinación con la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales del Indecopi, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (Mincetur), IPerú, las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur), municipalidades, entre otros.
- La publicación de la *Miniguía para proveedores con recomendaciones para evitar actos de discriminación por orientación sexual e identidad de género* con la colaboración de la ONG Prosa.

Con relación al fortalecimiento de la representantes de la sociedad civil, a través de las asociaciones de consumidores, en la defensa de los consumidores, se fortaleció sus capacidades destacando la realización del “Seminario virtual: Reencuentro Nacional de las Asociaciones de Consumidores” y “Jornada de *empoderamiento a las Asociaciones de Consumidores en la lucha contra la discriminación en el Perú*”, organizadas en conjunto con la Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial del Ministerio de Cultura. De otro lado, se desarrolló las elecciones de los representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el Consejo

Nacional de Protección del Consumidor y se continuó fortaleciendo el acercamiento a las asociaciones de consumidores a través del canal continuo de comunicación.

Cabe destacar que el Indecopi, en su rol de Autoridad, fortaleció además su participación en diversos grupos de trabajo en materia de protección al consumidor a nivel nacional e internacional, permitiendo el intercambio de experiencias con otros países, mayor articulación con las entidades a nivel nacional y para la mejora de intervenciones en materia de protección del consumidor.

Por otro lado, conforme a lo establecido en el Reglamento que regula las Políticas Nacionales (DS 209-2018-PCM), la actualización de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor continuó su proceso, tras ser incluida en la lista de políticas aprobadas bajo rectoría de la Presidencia del Consejo de Ministros (Resolución Ministerial 248-2019-PCM) en el año 2019.

En este sentido, en el 2022 se continuó con dicho proceso siendo que al mes de diciembre se tuvieron aprobados los Entregables I, II y III (de cuatro contemplados conforme el marco metodológico de políticas). Por su parte, el IV Entregable ingresó a la etapa de revisión en 2023 por parte del Ceplan. La propuesta de la política en mención aborda el problema público referido a y establece los siguientes objetivos y lineamientos:

**Tabla N.º 1**

**Propuesta de nueva política de protección de los consumidores: Objetivos y lineamientos**

<b>Objetivo prioritario</b>	<b>Lineamientos</b>
OP1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.	L1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
	L1.2 Fortalecer las competencias sobre la protección y defensa de los consumidores en estudiantes de educación básica.
OP2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.	L2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.
	L2.2 Promocionar el consumo de productos y servicios que sean respetuosos con el ambiente en la ciudadanía.
OP3 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores.	L3.1 Fortalecer el mecanismo de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor de los proveedores.
	L3.2 Desarrollar la estrategia de capacitación y difusión sobre las obligaciones en materia de protección del consumidor de los proveedores.
OP.4 Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes.	L4.1 Fortalecer los mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes públicos.
	L4.2 Fortalecer los mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes privados.
	L4.3 Implementar mejoras regulatorias en la protección del consumidor en el comercio digital.
	L4.4 Fortalecer los lazos de cooperación internacional y transfronteriza en materia de protección del consumidor con las agencias pares del Indecopi.
OP.5 Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.	L.5.1 Implementar mecanismos de articulación de los agentes involucrados en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, enfatizando el rol de los gobiernos regionales, gobiernos locales y las asociaciones de consumidores.
	L.5.2 Desarrollar la estrategia de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.

Sobre la base de la información recopilada para la presente edición, se infiere diversa problemática que decantan en retos que incrementan la vulnerabilidad del consumidor y que son necesarios de ser abordados por las diversas entidades en el marco de sus respectivas competencias, como es el caso de:

- Incrementar la cobertura de los diversos servicios en materia de protección del consumidor (tanto presenciales como remotos y que implicaría contar con los recursos necesarios para ello). Al respecto, cabe destacar la aprobación de la Ley N° 31792, Ley que Fortalece la Participación de las Municipalidades Provinciales y Municipalidades Distritales en la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor a partir de la cual podría potenciarse las diversas actividades, principalmente preventivas.
- Abordar la informalidad en el mercado y adulteración de productos, aspecto que es percibido como preocupante por las diversas municipalidades y gobiernos regionales y que decanta en otros problemas como la seguridad y salud de los consumidores, inexistencias de mecanismos formales de solución ante conflictos de consumo y prácticas fraudulentas.
- Impulsar entornos seguros en las diversas transacciones financieras y de las telecomunicaciones, de la mano de un entorno normativo para la regulación del comercio digital.

Es de destacar que el año 2023 y 2024 se enmarca en un contexto macroeconómico con alta incertidumbre (dada las tensiones a nivel geopolítico y sus efectos en la economía mundial) con relación al ámbito externo y los efectos generados por el fenómeno de El Niño Costero, así como la persistencia de baja confianza del consumidor y empresarial que puede incidir en las condiciones de vulnerabilidad social y económica. Sin embargo, existen retos específicos que se deben de afrontar dentro del ecosistema de protección del consumidor, como es el caso de:

- Mayor uso de herramientas que permitan mayor eficiencia en monitoreo, atención, supervisión, como es el caso de Inteligencia Artificial (IA) y modalidades no presenciales, con la finalidad de optimizar recursos, mejorar las intervenciones y ampliar la cobertura.
- Mayor protección a segmento vulnerable, siendo que se tiene una brecha en la atención a dicho segmento, principalmente en el ámbito rural.
- Fortalecer acciones de capacitación y orientación sobre defensa de los derechos, con la finalidad de empoderar al consumidor.
- Fortalecer el acceso y uso de herramientas informativas orientadas a consumidores y empresas, con la finalidad de promover mejores decisiones de consumo informadas y cumplimiento de la normativa.
- Fortalecer la seguridad en entornos digitales (fraudes en servicios financieros digitales) dado el contexto de transformación digital), de la mano del fortalecimiento de capacidades de las personas, principalmente del segmento vulnerable.
- Adecuar marco regulatorio con relación al comercio electrónico, con la finalidad de establecer un estándar mínimo de cumplimiento en las transacciones realizadas a través de canales digitales, así como garantizar la seguridad y salud de los consumidores frente al posible ingreso al mercado de productos riesgosos, e incentivar la solución de controversias entre empresas y consumidores.
- Fortalecimiento de capacidades en materia de protección del consumidor a gobiernos locales toda vez que, potencialmente, son el principal canal que puede amplificar, a nivel nacional, la defensa de los consumidores.

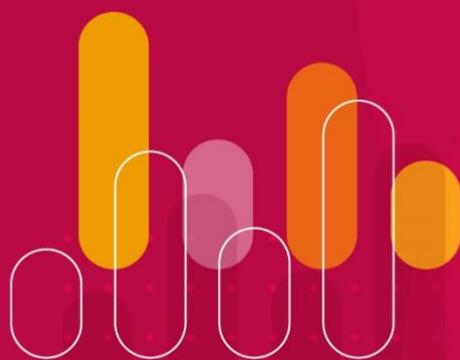
**Gráfico N.º 9**  
**Retos en materia de protección del consumidor**



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

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

# Percepción y expectativa de los agentes sobre la Protección de los Consumidores en el 2022



### III. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2022

Conocer la percepción de los diversos agentes que conforman el Sistema es importante, toda vez que de ser favorable (optimista) puede facilitar la implementación de las diversas acciones y coadyuvar al logro de los objetivos trazados por parte de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Al respecto, para la presente edición, al igual que en años anteriores, se consultó la percepción con respecto a<sup>6</sup>:

- I. El desempeño histórico del Sistema (en esta edición con respecto al año 2022).
- II. El desempeño del Sistema para el año en curso (en esta edición para el año 2023), enfatizándose en la expectativa con respecto a la función preventiva, fiscalizadora y sancionadora.

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

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

- 1) ¿Cómo considera el desempeño del Sistema en el 2022 respecto al año anterior?
- 2) ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2023?
- 3) ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2023?
- 4) ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2023?
- 5) ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2023?

Las opciones de respuesta a cada pregunta fueron de tipo escala de Likert, con las siguientes opciones:

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

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

Sobre la base del levantamiento de información a la muestra<sup>7</sup> se tuvo lo siguiente:

#### **Percepción general de las entidades respecto al Sistema**

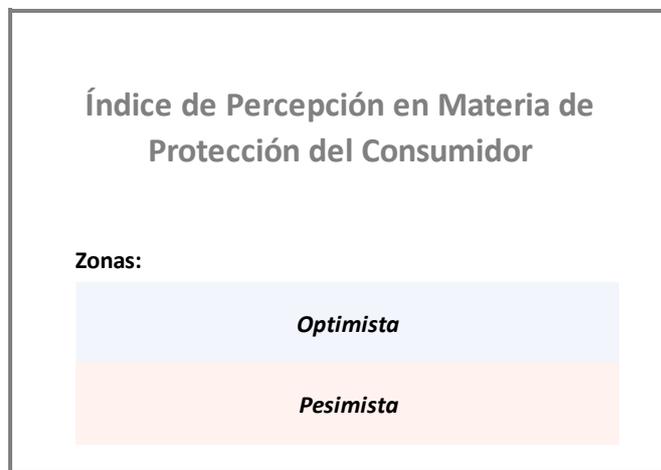
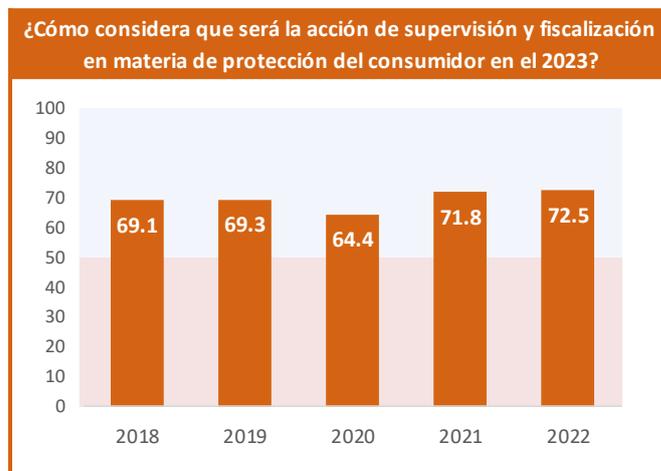
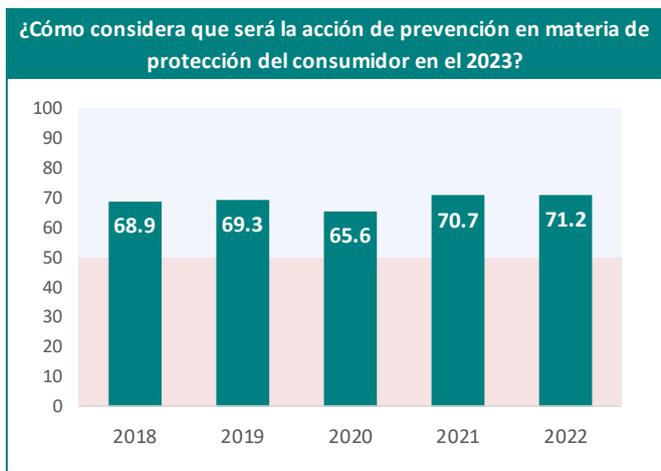
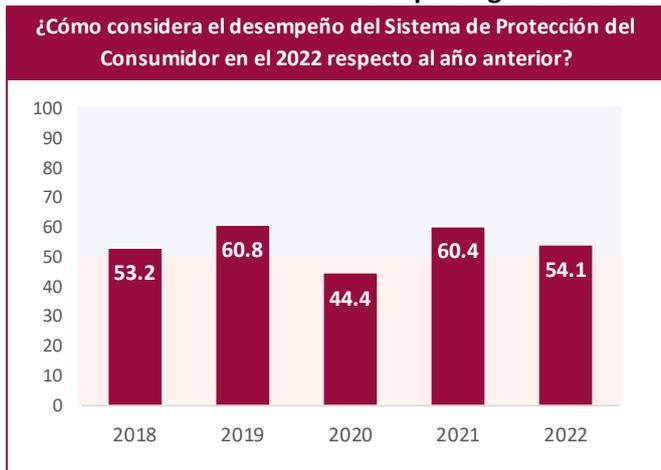
La percepción de las entidades con respecto a diversos aspectos del Sistema se mantuvo en la zona optimista en el 2022, lo cual es favorable para las diversas acciones planificadas en materia de protección del consumidor. Si bien se observa que el índice de percepción sobre el desempeño de la protección del consumidor para el 2022 fue inferior al reportado el año anterior; se evidencia valores superiores (con relación a los últimos 05 años) para el 2023 tanto en el caso general y de prevención, de fiscalización y de sanción.

<sup>6</sup> Metodológicamente la percepción subjetiva se transformó en un indicador cuantitativo, denominado indicador de difusión. Para mayor detalle sobre la metodología, se puede consultar el Anexo N.º 3.

<sup>7</sup> Para la presente sección se consideró la respuesta de un total de 367 entidades del Sistema.

Gráfico N.º 10

Percepción general de las entidades miembros del Sistema



Nota:

Muestra considerada por años: 2018 (168), 2019 (97), 2020 (249), 2021 (313) y 2022 (367).

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

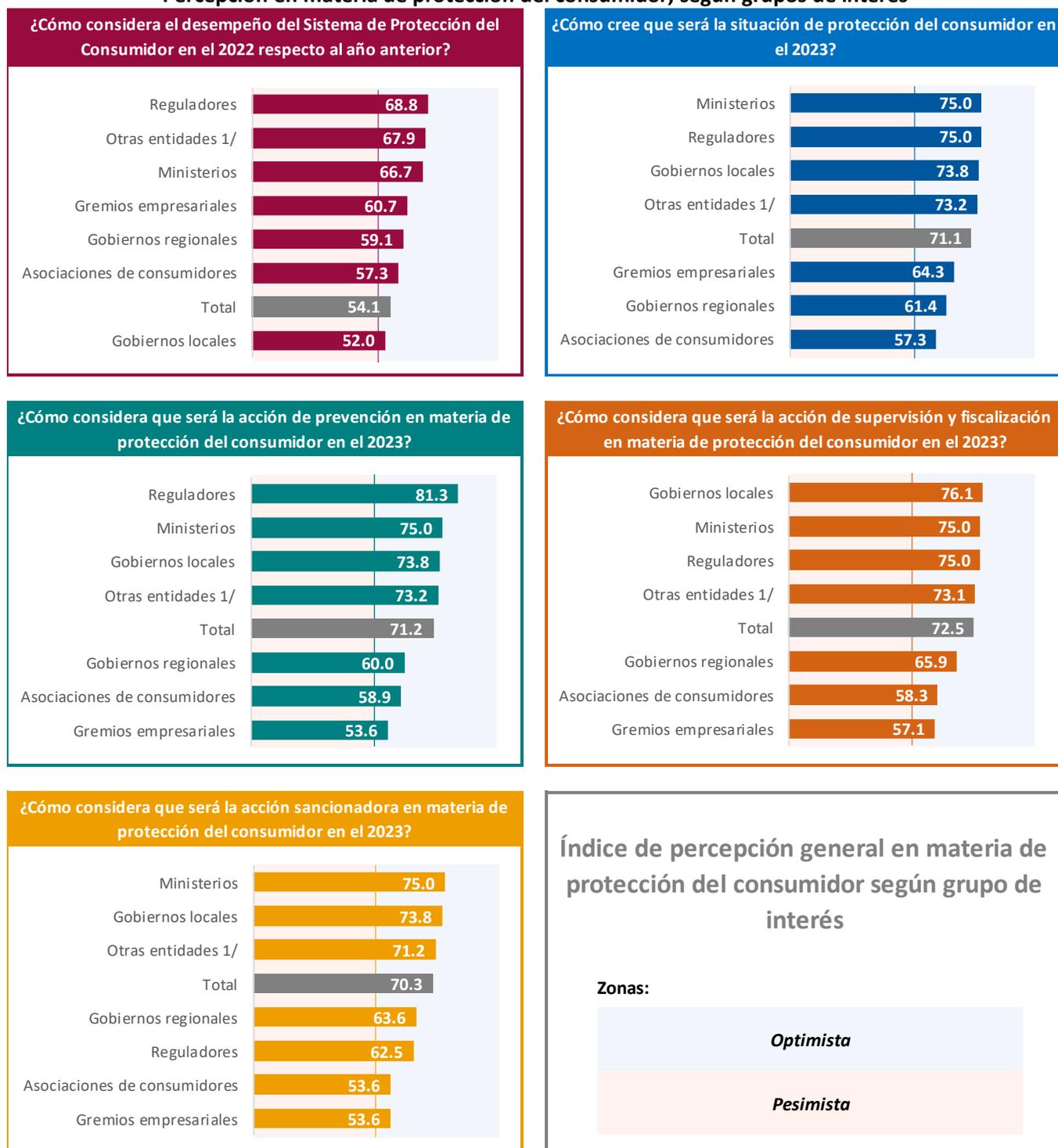
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Analizando a mayor detalle, según la pertenencia de las entidades a un determinado grupo de interés, se evidenció lo siguiente:

- **Ante la pregunta: ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2022 respecto al año anterior?**, la percepción fue positiva (en zona optimista), aunque se reportó un valor de 54.1, menor con relación al año 2021 (60.4). Según tipo de entidad, destacan los organismos reguladores que reportaron el nivel de percepción más elevado (68.8), en contraste con los gobiernos locales, que reportaron el valor más bajo (52.0).
- **Respecto a la pregunta: ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en 2023?**, la percepción promedio se mantuvo en la zona optimista (71.1). La evaluación por parte de todas las entidades presentó resultados dentro de la zona optimista. No obstante, los reguladores y los ministerios resaltaron con el más alto índice de expectativa (75.0) y las asociaciones de consumidores con el más bajo (57.3).
- **Respecto a la pregunta: ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en 2023?**, la percepción se mantuvo en la zona optimista (71.2), los reguladores reportaron una mejor expectativa (81.3); mientras que, los gremios empresariales mostraron el menor valor (53.6).
- **Respecto a la pregunta: ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en 2023?**, la percepción general se mantuvo favorable en la zona optimista (72.5). Los gobiernos locales destacaron con la percepción más optimista (76.1); mientras que, los gremios empresariales mostraron el valor más bajo (57.1).
- **Respecto a la pregunta: ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en 2023?**, al igual que en los casos anteriores, la percepción general se mantuvo en la zona optimista (70.3) A nivel de entidades, destacó la percepción de los ministerios con el índice más alto (75.0) y los gremios empresariales con el más baja (53.6).

Gráfico N.º 11

Percepción en materia de protección del consumidor, según grupos de interés



Notas:

Muestra considerada por años: 2018 (168), 2019 (97), 2020 (249), 2021 (313) y 2022 (367).

1/ Incluye las respuestas de: Susalud, Digesa, Digemid, Corpac, Sunedu, SMV, Sutrán, SBS, EsSalud, Sanipes, Inacal, CNS, CMSV.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

# Labor de los agentes que participan en la Protección de los Consumidores en el Perú



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

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

Cabe destacar que el análisis que se presenta a continuación parte, principalmente, de la revisión de la información remitida por las propias entidades en respuesta a la solicitud realizada por el Indecopi<sup>8</sup>.

### **IV.1 Estado**

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

Asimismo, esta defensa puede darse en los diversos niveles de gobierno como en el caso del gobierno central (en el que se engloban los poderes ejecutivo, legislativo, judicial y los organismos constitucionales autónomos), gobierno regional y gobierno local, puesto que, si bien cuentan con una diversidad de funciones, directa o indirectamente algunas están ligadas a la protección del consumidor y/o usuario.

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

#### **IV.1.1 El Poder Legislativo**

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

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

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

---

<sup>8</sup> A través de la remisión de los Formatos de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (en adelante, la Codeco) tiene como función principal legislar y supervisar el funcionamiento de las diversas entidades del Estado que prestan servicios al ciudadano. Asimismo, puede realizar la función de investigación. Sus acciones están guiadas por el énfasis en los planes de trabajo de las comisiones vigentes así se tiene que en el año 2022 se reportó acciones de la legislatura 2021-2022 y de la del periodo 2022-2023, con el siguiente detalle:

**Tabla N.º 2**  
**Acciones realizadas por la Codeco, según periodo**

Periodo 2021-2022 <sup>9</sup>	Periodo 2022-2023 <sup>10</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso de la reforma del sistema de pensiones.</li> <li>• Fortalecimiento de las asociaciones de usuarios y consumidores.</li> <li>• Organización de los consumidores en todo el país.</li> <li>• Mejora en procedimientos de reclamos en el sistema financiero y regulación de tasas y comisiones.</li> <li>• Promover mecanismos de compras estatales de forma directa a productores para programas sociales.</li> <li>• Fiscalización y mejora en la protección de los derechos de los ciudadanos en los servicios que brinda el Estado.</li> <li>• Fiscalización y regulación en el mercado de las telecomunicaciones.</li> <li>• Revisión del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</li> <li>• Garantizar al consumidor la protección de datos personales.</li> <li>• Promover acciones legislativas que busquen corregir las malas prácticas en el sector inmobiliario.</li> <li>• Implementación de observatorios de mercado.</li> <li>• Verificación de la prestación de servicios públicos idóneos y de calidad.</li> <li>• Promover que los centros educativos publiciten información relacionada con la calidad de los servicios que brindan.</li> <li>• Promover la reducción proporcional de los costos educativos en los centros de enseñanza privadas a todo nivel.</li> <li>• Promover que las compañías de seguros cumplan con las condiciones contratadas y adecúen sus pólizas de salud al diagnóstico y tratamiento por el Sars-Cov-2.</li> <li>• Promover la obligatoriedad de seguros contra daños a terceros y todo riesgo, devenidos por accidentes con bienes riesgosos, particularmente vehiculares.</li> <li>• Promover el establecimiento de un horario que regule las llamadas telefónicas para promocionar productos o servicios.</li> <li>• Atención en casos de inseguridad denunciados por usuarios de operadoras de plataformas tecnológicas en la prestación de servicios.</li> <li>• Fiscalizar el alza del precio de los pasajes terrestres y aéreos en fechas de alta demanda.</li> <li>• Fortalecer el sistema de calidad en beneficio del consumidor.</li> <li>• Evaluar la verificación de los procedimientos para el otorgamiento de certificaciones sanitarias y otras.</li> <li>• Promover la transformación de modelos de atención al consumidor en el contexto de la emergencia sanitaria.</li> <li>• Revisar los procedimientos de los seguros de salud en lo referido a la atención médica y venta de medicamentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de los usuarios de servicios bancarios y financieros, respecto a delitos cometidos con alta tecnología y protección de los ahorristas en cooperativas.</li> <li>• Fortalecimiento institucional de la protección al consumidor.</li> <li>• Revisión, actualización y fortalecimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</li> <li>• Fortalecimiento de las leyes que favorecen a los usuarios y consumidores de productos y servicios en salud y alimentación.</li> <li>• Implementación de acciones necesarias para el debido cumplimiento del etiquetado de alimentos.</li> <li>• Mejorar las normas y acciones de control político sobre los sistemas pensionarios.</li> <li>• Fiscalización de las normas sobre libre competencia y su incidencia en los consumidores.</li> <li>• Revisión y actualización de normas referidas a los derechos de autor, derecho marcario, entre otros.</li> </ul>

<sup>9</sup> Codeco (2022). Plan de Trabajo para el Período Legislativo 2021-2022 (Actualizado al Decreto de Presidencia N° 003-2021-2022/P-CR). [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/DefensaConsumidor/files/plan\\_de\\_trabajo/plan\\_de\\_trabajo\\_actualizado\\_y\\_aprobado\\_08.02.2022\[r\]\[r\]\\_\(1\).pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/DefensaConsumidor/files/plan_de_trabajo/plan_de_trabajo_actualizado_y_aprobado_08.02.2022[r][r]_(1).pdf)

<sup>10</sup> Codeco (2023). Plan de Trabajo para el Período Legislativo 2022-2023 (Aprobado en la Primera Sesión Ordinaria del 05 de setiembre de 2022). Disponible en [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2022/Consumidor/files/plan\\_de\\_trabajo\\_codeco\\_2022-2023.pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2022/Consumidor/files/plan_de_trabajo_codeco_2022-2023.pdf)

La Codeco reportó para el 2022 un total de 20 sesiones ordinarias centralizadas y una sesión descentralizada en parte de las cuales, correspondientes al período 2022-2023, se abordaron el sustento de diferentes proyectos de ley y temas relacionados con la protección del consumidor en servicios bancarios y financieros, respecto de los delitos de alta tecnología, en el sector energético (así como con relación al plan del regulador), en el sector de infraestructura de transporte (con relación a avances del proyecto de la línea 2 del Metro de Lima y Callao y su puesta en marcha), el plan de trabajo del Osiptel en materia de protección y defensa del usuario en telecomunicaciones y la problemática de los usuarios en la obtención del pasaporte.

## Normativa

La Codeco presentó un total de 10 proyectos de Ley en el periodo 2021-2022, los que fueron publicados como leyes durante el 2022 y 2023. Entre otras, destacaron:

- Dos modificaciones relacionadas al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que se refiere a garantizar la atención personal en los sistemas de atención automatizadas asistidos por inteligencia artificial o asistente digital; y, a dar mayor celeridad a los reclamos en el sector financiero (se estableció que el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros sea no mayor de 15 días hábiles, en línea con la aprobado por el D.S. N° 101-2022-PCM que modificó el reglamento del libro de reclamaciones y que estableció un plazo similar para la atención de reclamos).
- La Ley N° 31792, que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor, aprobada en 2023, regulación que constituye un hito importante que puede potenciar la protección de los consumidores a través de los gobiernos locales en sinergia con el Indecopi.
- Cabe señalar que el 2022 fueron publicadas importantes leyes promovidas por la Codeco, como la Ley N° 31435, que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores de 30 a 15 días; la Ley N° 31467, que incorpora el artículo 147-A a la Ley N° 29571, que promueve la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación; y, la Ley N° 31537, que modifica la Ley N° 29571 a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo.

**Tabla N.° 3**  
**Proyectos de Ley evaluados en la Codeco el 2022**

N°	Número	Nombre	Objetivo	Estado	Año de promulgación
<b>Relacionadas con la protección del consumidor</b>					
1	PL 1217/2021-CR y PL 1221/2021-CR	Ley N° 31601, que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, garantizando la atención personal en sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital.	La Ley incorpora el literal l) en el numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciendo como un derecho de los consumidores el derecho a contar con opción o alternativa de atención personal cuando el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital.	Ley	2022
2	PL 2103/2022-CR	Ley N° 31763, que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros.	La Ley uniformiza el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros para que los consumidores y usuarios tengan plazos iguales de reclamo para todos los productos y servicios que adquieren en el mercado, señalando que las entidades del sistema financiero y de seguros para resolver los reclamos de sus consumidores o usuarios tienen un plazo no mayor de 15 días hábiles.	Ley	2023

N°	Número	Nombre	Objetivo	Estado	Año de promulgación
3	PL 2552/2021- CR	Ley N° 31692, que garantiza la publicación de las resoluciones del Indecopi en beneficio del consumidor.	La ley tiene como finalidad garantizar que las resoluciones finales, sean de primera o segunda instancia, y las resoluciones que otorgan o deniegan medidas cautelares emitidas por el Indecopi, previa comprobación de la validez de su notificación, sean publicadas en su portal institucional, en un plazo determinado, de forma que los consumidores, agentes económicos y ciudadanía en general, tengan acceso permanente a lo resuelto por el Indecopi, promoviendo la seguridad jurídica en el mercado nacional.	Ley	2023
4	PL 3316/2022- CR y 3734/2022- CR	Ley N° 31792, que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor.	Conforme a lo dispuesto por el artículo 87 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y en concordancia con los artículos 133 y 134 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se les atribuye una serie de actividades a las municipalidades provinciales y distritales con la finalidad de reforzar la protección y defensa de los derechos del consumidor y facilita el acceso de los consumidores a información, prevención y promoción de sus derechos, brindando orientación sobre las vías de solución de sus reclamos en materia de consumo.	Ley	2023
5	PL 078/2021- CR	Ley N° 31711, para el fortalecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito para promover la competencia en beneficio de los consumidores.	La Ley tiene por objeto posibilitar el ingreso de los organismos multilaterales para fortalecer el patrimonio de las cajas municipales de ahorro y crédito, y promover la inclusión financiera, para lo cual se modifica el artículo 4 del Decreto Supremo N° 157-90-EF, que norma el funcionamiento en el país de las cajas municipales de ahorro y crédito, y sus modificatorias.	Ley	2023
6	PL 3339/2022- CR	Ley N° 31761, que modifica el Decreto Legislativo N° 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, para otorgar a los usuarios el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en los servicios públicos de telecomunicaciones.	Se incorpora el artículo 78-A en el Decreto Legislativo N° 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, para que cuando haya una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones por causa atribuible a la empresa operadora, esta devuelve al abonado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con el servicio.	Ley	2023
<b>Otros</b>					
7	PL 3669/2022- CR	Ley N° 31775, Ley que modifica el Código Penal, Decreto Legislativo 635, a fin de precisar el tipo penal del delito de abuso del poder económico, y el Decreto Legislativo	Con la norma se busca promover los programas de clemencia que promueven el Indecopi y el Osiptel para combatir los cárteles y fomentar la libre competencia.	Ley	2023

N°	Número	Nombre	Objetivo	Estado	Año de promulgación
		1034, decreto legislativo que aprueba la ley de represión de conductas anticompetitivas, para combatir los cárteles y fomentar la libre competencia.			
8	PL 3011/2021-CR	Ley N° 31678, que modifica el Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones, a fin de establecer la vigencia del pasaporte electrónico ordinario por 10 años.	La Ley incorpora el artículo 20-A al Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones, estableciendo que el pasaporte electrónico ordinario tiene una vigencia de 10 años para mayores de 18 años; 5 años para adolescentes de 12 a 17 años y 3 años para menores de 12 años.	Ley	2023
9	PL 2095/2021-CR	Ley N° 31724, que promueve el registro de signos distintivos estableciendo la reducción del derecho de tramitación para la micro y pequeña empresa (Mype).	La Ley tiene por objeto promover el registro de signos distintivos ante el Indecopi, reduciendo el valor del derecho de tramitación de la solicitud correspondiente para la micro y pequeña empresa (MYPE).	Ley	2023
10	PL 3225/2022-CR	Ley N° 31739, sobre el uso y la protección de los emblemas de la Cruz Roja, de la media luna roja y del cristal rojo.	Ley tiene por objeto regular el uso de los emblemas de la Cruz Roja, de la media luna roja, y del cristal rojo en todo el territorio nacional, tanto en su uso protector como en su uso indicativo. Asimismo, establece las medidas de prevención, control, sanción y vigilancia por el uso indebido y por la imitación de estos.	Ley	2023

Fuente: CODECO. Oficio N° 360-2022-2023/CODECO-CR.

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

Respecto a las autógrafas, en el 2022, en la Codeco se discutieron los siguientes dictámenes:

- Dictamen aprobado por unanimidad, que propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, para proteger a los usuarios residenciales ante lecturas atípicas en la facturación del servicio de agua potable.
- Dictamen aprobado por unanimidad que propone la ley que promueve el registro de signos distintivos, estableciendo la reducción del derecho de tramitación para la micro y pequeña empresa (Mype)
- Dictamen aprobado por unanimidad que propone la ley que modifica la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, reconociendo derechos en favor de los usuarios.

Dictámenes aprobados, pendientes de ser debatidos en el Pleno el 2022:

- Dictamen aprobado por unanimidad que propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1350, Decreto Legislativo de Migraciones, a fin de establecer la vigencia del pasaporte electrónico ordinario por 10 años.
- Dictamen aprobado por unanimidad que propone la ley que modifica la ley 26549, ley de los centros educativos privados, ampliando el plazo para brindar información de pagos de pensiones y matrícula.
- Dictamen aprobado por mayoría que propone la ley que modifica la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para facilitar la indemnización en los conflictos de consumo y por daños ambientales.

### Actividades de capacitación, orientación y difusión

En el 2022, la Codeco realizó tres **actividades de capacitación** con relación a servicios públicos que beneficiaron a 750 consumidores en tres departamentos del país. Respecto a actividades dirigidas a consumidores vulnerables,

también se realizaron tres capacitaciones en los mismos departamentos, beneficiando a 340 personas, enfocadas en lo relativo a los derechos de los consumidores.

**Tabla N.º 4**  
**Actividades de capacitación realizados por la Codeco**

Detalle	2021	2022
<b>Consumidores</b>		
N.º de asistentes	500	750
N.º de eventos	1	3
Principales temas	Derechos básicos de los consumidores y usuarios	Servicios públicos
<b>Consumidores vulnerables</b>		
N.º de asistentes	50	340
N.º de eventos	1	3
Principales temas	Derechos básicos de los consumidores y usuarios	Derechos de los consumidores

Fuente: CODECO. Oficio N° 360-2022-2023/CODECO-CR.

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

Las **actividades de orientación y difusión** de la Codeco se realizaron en la modalidad presencial y virtual, dirigidas a consumidores en 19 departamentos, destacando las actividades en Lima y Callao. Se beneficiaron a 1489 personas (239 de manera presencial y 1250 de manera virtual), incluyendo también a consumidores vulnerables.

**Tabla N.º 5**  
**Actividades de orientación realizados por la Codeco**

Detalle	2021	2022
Número de beneficiarios	No reportó	1,489
Principales temas	Servicios públicos básicos	Servicios públicos
Modalidad	Presencial y virtual	Presencial y virtual
Lugar	Lima (80%) Resto del país (20%)	Lima y Callao (80.5%) Resto del país (19.5%)

Fuente: CODECO. Oficio N° 360-2022-2023/CODECO-CR.

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

De otro lado, en el 2022, la Codeco realizó audiencias públicas descentralizadas, que tuvieron como principal objetivo identificar y recoger la problemática de la población asistente en materia de consumo, así como otros temas de interés regional y nacional. En total, se contó con la presencia de aproximadamente 250 ciudadanos en dos audiencias públicas descentralizadas.

- I Audiencia Pública Descentralizada realizada en el Auditorio de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Áncash, bajo el título: "El Congreso de la República en Defensa del Consumidor".
- II Audiencia Pública Descentralizada realizada en el Auditorio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (Áncash), bajo el título: "El Congreso de la República en Defensa del Consumidor".

### Atención de reclamos y visitas inopinadas

En el 2022, la Codeco reportó que se tramitaron 1185 reclamos relacionados con la protección del consumidor, de los cuales, 958 se llegaron a resolver, en un plazo promedio de 30 días, y 562 resultaron a favor del consumidor. Respecto a los consumidores vulnerables, se brindaron atención de quejas, reclamos y denuncias.

**Tabla N.º 6**  
**Atención de reclamos por la Codeco**

Reclamos	2021	2022
N.º de reclamos recibidos	852	1,185
N.º de reclamos resueltos	789	958

Fuente: CODECO. Oficio N° 360-2022-2023/CODECO-CR.

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

En cuanto a las visitas inopinadas en el 2022, la Codeco realizó 10 con fines de fiscalización.

**Tabla N.º 7**  
**Visitas inopinadas realizadas por la Codeco**

Detalle	2021	2022
N.º de visitas	650	10
N.º de entidades visitadas	489	6
Acciones realizadas	20	21

Fuente: CODECO. Oficio N° 360-2022-2023/CODECO-CR.

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

De las visitas inopinadas, destacaron la fiscalización al Hospital Nacional Arzobispo Loayza, específicamente a los servicios de ginecología y traumatología, en la que se verificó las limitaciones y falta de atención oportuna a los pacientes, lo que llevó al Director General del Hospital a tomar decisiones inmediatas y atender de manera inmediata los casos que presentados; y la visita de supervisión y fiscalización a los servicios de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.

#### **IV.1.2 Organismos constitucionales autónomos**

Al 2022, se reportó un total de 10 organismos constitucionales autónomos, entre los que están la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

Para la presente edición, la Defensoría del Pueblo no brindó información.

#### **IV.1.3 Gobiernos regionales**

Los gobiernos regionales tienen por finalidad fomentar el desarrollo regional integral y sostenible, promoviendo la inversión, el empleo, y garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes. Para ello, trazan sus objetivos de acuerdo con los planes y programas de desarrollo, conforme lo establece la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Cabe indicar que, sus acciones se encuentran ligadas con la protección de los consumidores; además, conforme lo establece el Código<sup>11</sup>, forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, siendo también, integrantes del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

Para la presente edición, se solicitó información a los 25 gobiernos regionales del Perú respecto al desempeño de sus funciones relacionadas, directa o indirectamente, a la protección de los consumidores y ciudadanos, recibiendo respuesta (no necesariamente de forma completa) de solo 16 (el 64 % del total)<sup>12</sup>, que es el principal insumo para el presente acápite. Los gobiernos que dieron respuesta fueron los de Amazonas, Áncash, Apurímac, Arequipa, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Puno, San Martín, Tacna y Tumbes.

<sup>11</sup> Los gobiernos regionales forman parte del Sistema con representación de un miembro en el Consejo, conforme lo establece el artículo 133° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>12</sup> Las respuestas brindadas en algunos casos corresponden a algunas direcciones y/o gerencias regionales.

Destaca algunos aspectos como:

- La incorporación de actividades relacionadas directamente con la protección del consumidor en documentos de gestión es ínfima, así solo el Gobierno Regional de Tumbes reportó tenerlas en lo relacionado a la educación; mientras que, el Gobierno Regional de Tacna señaló contar con dos personas capacitadas en temas relacionados con la protección del consumidor/ciudadano.
- Entre los factores que habrían impactado de forma negativa en la protección de los consumidores, durante el 2022, son los asociados a la situación socioeconómica post pandemia (mencionados por cuatro de los 16 gobiernos regionales), seguido de la presencia de informalidad (dos menciones) y la calidad de los bienes y servicios ofrecidos (02) que son el marco en el cual se desarrollaron las diversas actividades.

**Gráfico N.º 12**  
**Gobiernos regionales que remitieron información, 2022**



Nota:

Sobre la base de las 16 respuestas recibidas hasta el 14/07/2023.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos regionales, respuesta al Oficio Múltiple N° 006-2023/DPC-INDECOPI.

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

### Informalidad como escenario de mayor vulnerabilidad del consumidor

El 2022, sobre la base de la información remitida por gobiernos regionales (ocho de 10), se evidenció, en su mayoría, una percepción de incremento de la informalidad, aspecto que podría contribuir a una mayor vulnerabilidad del consumidor.

- Entre las principales causas de la informalidad, destacan la cantidad de trámites y alto costo de la formalización (mencionados por gobiernos regionales como Amazonas, Apurímac y Callao) y la falta de empleo formal (en el caso de Áncash, Arequipa y Puno).
- En cuanto a las actividades económicas en las que se percibe una mayor informalidad, destacaron el comercio, construcción, agropecuario y transportes, principalmente.
- Entre los principales efectos que generaría la informalidad está la menor recaudación de impuestos y el impacto negativo que genera al desarrollo socioeconómico.
- En cuanto a las acciones realizadas para reducir la informalidad, destacaron la capacitación y promoción de la formalización en las micro y pequeñas empresas (Mypes).

Respecto a la percepción de la informalidad en 2023, solo el 30 % prevé que se reduzca en dicho año.

Con relación a las actividades relacionadas con la protección del consumidor que realizaron los gobiernos regionales durante el 2022, se tuvo lo siguiente:

#### Capacitación y orientación a ciudadanos/consumidores y proveedores

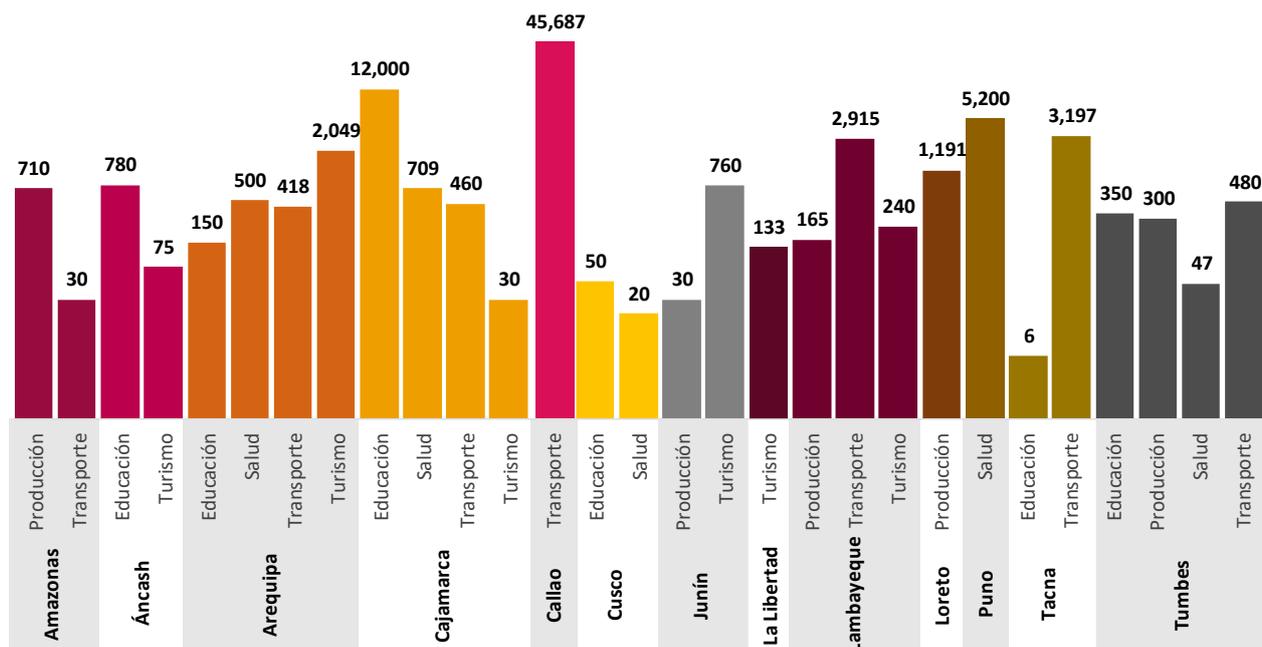
En 2022, un total de 13 gobiernos regionales indicaron haber realizado actividades de capacitación y orientación beneficiando cuando menos a 78 682 beneficiarios, relacionados principalmente con las actividades de transporte (53 187 beneficiados) y el de educación (13 336 beneficiados).

A nivel de gobiernos regionales y de acuerdo con el número de beneficiados (proveedores y ciudadanos) destacaron:

- **Gobierno Regional del Callao** con 45 687 beneficiados (transporte terrestre, principalmente en seguridad vial).
- **Gobierno Regional de Cajamarca** con 13 119 beneficiados (educación, salud, transporte y turismo).
- **Gobierno Regional de Puno** con 5200 beneficiados (sector salud, principalmente en estilos de vida saludable).
- **Gobierno Regional de Lambayeque** con 3320 beneficiados (transporte, producción y turismo).
- **Gobierno Regional de Arequipa** con 3117 beneficiados (turismo, salud, transporte y salud).

Gráfico N.º 13

Número de beneficiarios (consumidores y proveedores) en actividades de capacitación y orientación, según el sector relacionado, 2022



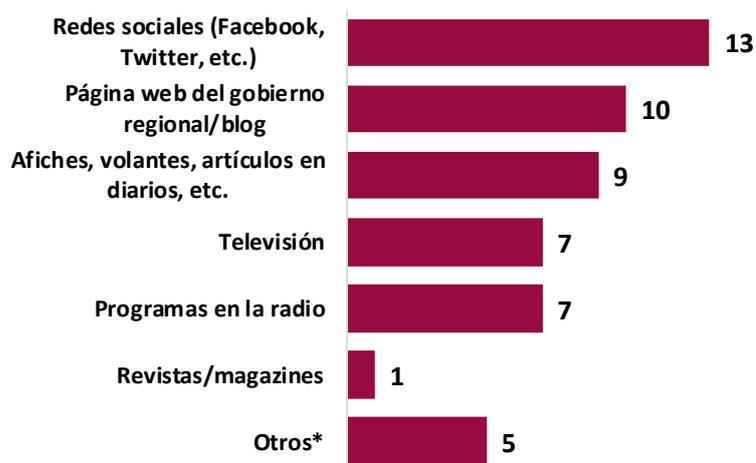
Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos regionales, respuesta al Oficio Múltiple N° 006-2023/DPC-INDECOPI.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Difusión de información a los consumidores

En cuanto a las actividades de difusión de información a los consumidores/ciudadanos en el 2022, 14 gobiernos regionales indicaron haberlas realizado, siendo las redes sociales (Facebook, Twitter y otros) el mecanismo más utilizado (por 13 gobiernos regionales), seguido de las páginas web respectiva (10) y afiches, volantes, artículos en diarios, etc. (nueve), entre otros.

Gráfico N.º 14

Mecanismos utilizados por los gobiernos regionales en la difusión de información a consumidores/ciudadanos, 2022



Nota:

\* Visita a establecimientos y conferencias de prensa, perifoneo y banners.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos regionales, respuesta al Oficio Múltiple N° 006-2023/DPC-INDECOPI.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Cabe destacar que la difusión de información con una mayor frecuencia en las respuestas fue la relacionada con el sector de transporte, sector educación, sector salud y la manufactura.

**Tabla N.º 8**

**Gobiernos regionales que realizaron actividades de difusión de información al consumidor/ciudadano, según sector, 2022**

Gobierno regional	Educación	Producción (manufactura)	Salud	Transporte	Turismo
Gobierno Regional de Amazonas	No	Sí	-	Sí	-
Gobierno Regional de Áncash	Sí	No	Sí	-	Sí
Gobierno Regional de Arequipa	Sí	-	Sí	Sí	Sí
Gobierno Regional de Cajamarca	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Gobierno Regional de Cusco	Sí	-	No	Sí	-
Gobierno Regional de Junín	No	Sí	No	No	Sí
Gobierno Regional de La Libertad	-	-	-	-	Sí
Gobierno Regional de Lambayeque	-	Sí	No	Sí	Sí
Gobierno Regional de Loreto	No	Sí	-	-	-
Gobierno Regional de Puno	-	-	Sí	-	-
Gobierno Regional de San Martín	-	No	Sí	Sí	No
Gobierno Regional de Tacna	Sí	-	-	Sí	-
Gobierno Regional de Tumbes	Sí	Sí	Sí	Sí	-
Gobierno Regional del Callao	-	-	-	Sí	-

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos regionales, respuesta al Oficio Múltiple N° 006-2023/DPC-INDECOPI.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Acciones dirigidas a ciudadanos vulnerables**

El Código de Defensa y Protección del Consumidor 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.

En 2022, cinco de los 16 gobiernos regionales que remitieron información indicaron haber realizado acciones orientadas a dicho grupo, así se reportó 32 actividades y se benefició a 87 485 ciudadanos, siendo Amazonas y San Martín las de mayor alcance.

**Tabla N.º 9**

**Gobiernos regionales que realizaron acciones dirigidas a ciudadanos en condición de vulnerabilidad en materia de protección del consumidor, 2022**

Gobierno regional	Principales acciones	N.º de acciones realizadas	N.º de beneficiarios
Gobierno Regional de Amazonas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación de la población vulnerable en información de protección del consumidor.</li> <li>• Capacitación en temas de seguridad, salud e intereses económicos.</li> </ul>	3	77 000
Gobierno Regional de Áncash	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de capacitación y orientación en temas de protección y derechos.</li> </ul>	2	80
Gobierno Regional de Cajamarca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento organizacional en el reconocimiento y prevalencia de derechos en educación y salud en las comunidades nativas, campesinas y rondas campesinas.</li> <li>• Generación de oportunidades de desarrollo a las comunidades nativas y campesinas.</li> </ul>	20	400

Gobierno regional	Principales acciones	N.º de acciones realizadas	N.º de beneficiarios
Gobierno Regional de Junín	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de la mesa multisectorial de las personas con discapacidad.</li> <li>• Realización de una feria multisectorial en beneficio de las personas con discapacidad.</li> <li>• Realización del evento de validación de la ruta de atención de niños y adolescentes (víctimas de violencia).</li> </ul>	5	5
Gobierno Regional de San Martín	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de la prestación de servicios de salud para niños y madres gestantes.</li> <li>• Monitoreo de los servicios de educación, con énfasis en la matrícula oportuna de niños menores de tres años.</li> </ul>	2	10 000
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>87 485</b>

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos regionales, respuesta al Oficio Múltiple N° 006-2023/DPC-INDECOPI.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Acciones relacionadas a la **protección de la salud y seguridad de productos**

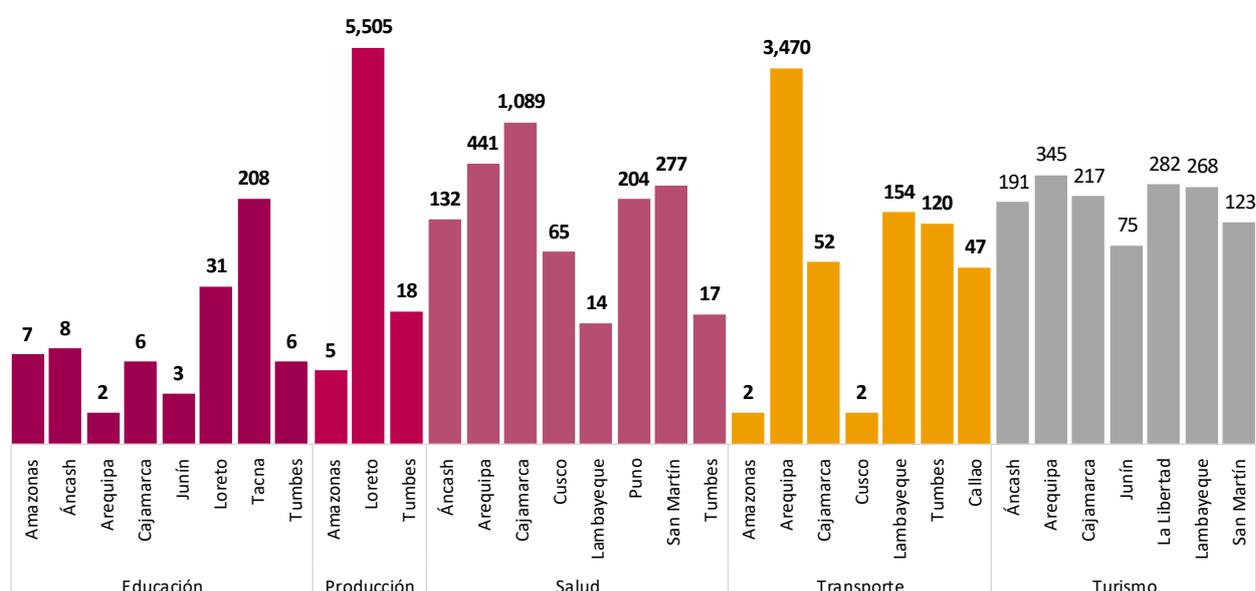
Solo cuatro gobiernos regionales indicaron conocer el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi (Áncash, Arequipa, Cajamarca y Puno), siendo estos mismos los que realizaron la difusión de alertas de productos peligrosos. El número total de alertas emitidas por parte de los cuatro gobiernos regionales fue de 85, siendo los principales temas los relacionados con juguetes, medicamentos adulterados y útiles escolares.

Los mismos gobiernos regionales indicaron haber difundido información sobre la lectura de octógonos en las envolturas de alimentos procesados, sumándose el Gobierno de San Martín en la difusión de alimentación saludable en lo relacionado con el estilo de vida saludable, quioscos escolares saludables, alimentación saludable en niños menores de 05 años e inocuidad de alimentos.

### Acciones de supervisión y fiscalización

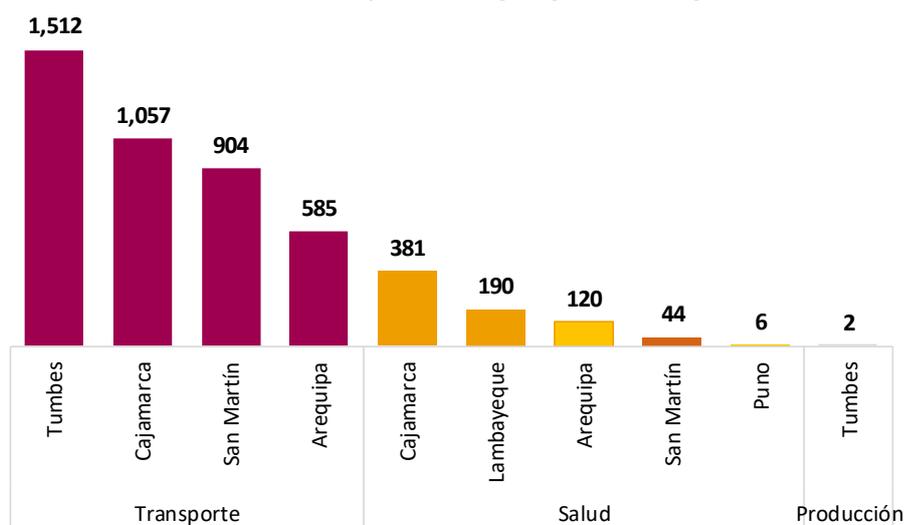
De la información remitida, 15 gobiernos regionales indicaron haber realizado cuando menos 13 386 acciones de supervisión y fiscalización principalmente en los sectores de educación, salud, transporte, turismo y las relacionadas con el sector manufactura. Asimismo, las sanciones impuestas se concentraron principalmente en el sector transporte (4058 sanciones), seguido del sector salud (741 sanciones).

**Gráfico N.º 15**  
**Número de acciones de supervisión realizadas según sector y gobierno regional, 2022**



Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos regionales, respuesta al Oficio Múltiple N° 006-2023/DPC-INDECOPI.

**Gráfico N.º 16**  
**Número de sanciones impuestas según gobierno regional, 2022**



Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos regionales, respuesta al Oficio Múltiple N° 006-2023/DPC-INDECOPI.

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

A mayor detalle, en el 2022:

- **Gobierno Regional de Amazonas:** reportó siete supervisiones en el sector educación en los servicios de educación básica regular y educación superior no universitaria; mientras que en el sector transporte terrestre realizó dos supervisiones. En el sector producción efectuó cinco supervisiones a establecimientos de la industria acuícola y de productos agroindustriales.
- **Gobierno Regional de Áncash:** reportó 132 supervisiones en el sector salud en los servicios de hospitales o clínicas, laboratorios, farmacias y boticas; mientras que, en el sector educación realizó ocho supervisiones en los servicios de educación básica regular y educación superior no universitaria. En el sector turismo realizó 191 supervisiones a agencias de viajes, guías turistas, hospedaje, restaurantes y otros servicios turísticos.
- **Gobierno Regional de Arequipa:** reportó 441 supervisiones en el sector salud en el segmento de hospitales o clínicas, consultorios particulares, farmacias y boticas, e impuso 120 sanciones en el sector; mientras que, en el sector educación realizó dos supervisiones a proveedores del servicio de educación básica regular y educación superior no universitaria. En el sector transporte terrestre efectuó 3,470 supervisiones; y en el sector turismo realizó 345 supervisiones a agencias de viajes, guías turistas, hospedaje, restaurantes y otros servicios turísticos.
- **Gobierno Regional de Cajamarca:** reportó 1089 supervisiones en el sector salud e impuso 381 sanciones. En el sector transporte efectuó 52 supervisiones a empresas de transporte terrestre y otros, e impusieron 1057 sanciones. En el sector turismo realizó 217 supervisiones a agencias de viajes, hospedaje, restaurantes y otros servicios turísticos. En el sector educación realizó seis supervisiones en los servicios de educación básica regular y educación superior no universitaria. Asimismo, en el sector producción se realizaron supervisiones a establecimientos orientados a la actividad de la pesca, venta de recursos hidrobiológicos y bebidas alcohólicas<sup>13</sup>.
- **Gobierno Regional del Callao:** reportó 47 supervisiones en el servicio de transporte marítimo.
- **Gobierno Regional de Cusco:** Reportó 65 supervisiones en el sector salud en los servicios de hospitales o clínicas, consultorios particulares, laboratorios, farmacias y boticas; mientras que, en el sector transporte realizó dos supervisiones.
- **Gobierno Regional de Junín:** reportó tres supervisiones en el sector educación en los servicios de educación básica regular, educación superior universitaria y no universitaria; mientras que, en el sector turismo realizó 75 supervisiones a establecimientos del servicio de agencia de viajes y hospedaje.

<sup>13</sup> El Gobierno Regional de Cajamarca no reportó el número de supervisiones realizadas en el sector producción.

- **Gobierno Regional de La Libertad:** reportó 282 supervisiones en el sector turismo, en los servicios de agencias de viajes, guías turistas, hospedaje y restaurantes.
- **Gobierno Regional de Lambayeque:** reportó 14 supervisiones en el sector salud (farmacias y boticas) e impuso 190 sanciones por identificar productos con observaciones sanitarias; mientras que, en el sector transporte terrestre realizó 154 supervisiones. En el sector turismo efectuó 268 supervisiones a agencias de viajes, guías turistas, hospedaje y restaurantes.
- **Gobierno Regional de Loreto:** reportó 5505 supervisiones a establecimientos orientados a la actividad de la pesca y otros; además indicó que realizaron supervisiones en el sector educación a proveedores del servicio de educación básica regular, educación superior no universitaria y otros<sup>14</sup>.
- **Gobierno Regional de Puno:** reportó 204 supervisiones en el sector salud en los servicios de hospitales o clínicas, consultorios particulares, laboratorios, farmacias y boticas; e impuso dos sanciones por irregularidades en los permisos.
- **Gobierno Regional de San Martín:** reportó 277 supervisiones en el sector salud en hospitales o clínicas, consultorios particulares, laboratorios, farmacias y boticas, entre otros; e impuso 44 sanciones por no contar con autorización, entre otras irregularidades identificadas. En el sector turismo realizó 123 supervisiones a agencias de viajes, hospedaje y restaurantes. Por otro lado, realizó supervisiones en el sector transporte y se impusieron 904 sanciones<sup>15</sup>.
- **Gobierno Regional de Tacna:** reportó 208 supervisiones en el sector educación en los servicios de educación básica regular, educación superior universitaria y no universitaria.
- **Gobierno Regional de Tumbes:** reportó 120 supervisiones en el sector de transporte e impuso 1512 sanciones por no contar con licencias de conducir y por infracciones al reglamento de tránsito. En el sector producción realizó 18 supervisiones proveedores de la actividad de pesquera. También realizó seis supervisiones en el sector educación en los servicios de educación básica regular y educación superior no universitaria. Además, realizó 17 supervisiones a hospitales o clínicas y consultores particulares.

---

<sup>14</sup> El Gobierno Regional de Cajamarca no reportó el número de supervisiones realizadas en el sector educación.

<sup>15</sup> El Gobierno Regional de San Martín también realizó supervisiones en el sector transporte, pero no reportó el número de acciones de supervisión realizadas.

Tabla N.º 10

Acciones de supervisión/fiscalización y sanciones según sector y gobierno regional durante el 2022

Gobierno Regional	Educación		Producción		Salud		Transporte		Turismo	
	Supervisiones	Sanciones								
G. R. de Amazonas	Sí	No	Sí	No	-	-	Sí	No	-	-
G. R. de Áncash	Sí	No	No	-	Sí	No	-	-	Sí	No
G. R. de Arequipa	Sí	No	-	-	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
G. R. de Cajamarca	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
G. R. de Cusco	No	-	-	-	Sí	No	Sí	No	-	-
G. R. de Huancavelica	-	-	No	-	-	-	-	-	-	-
G. R. de Junín	Sí	No	No	-	Sí	No	No	-	Sí	No
G. R. de La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	Sí	No
G. R. de Lambayeque	-	-	No	-	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
G. R. de Loreto	Sí	No	Sí	No	-	-	-	-	-	-
G. R. de Puno	-	-	-	-	Sí	Sí	-	-	-	-
G. R. de San Martín	-	-	No	-	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
G. R. de Tacna	Sí	No	-	-	-	-	No	-	-	-
G. R. de Tumbes	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	-	-
G. R. del Callao	-	-	-	-	-	-	Sí	No	-	-

Nota: G.R.: Gobierno regional.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos regionales, respuesta al Oficio Múltiple N° 006-2023/DPC-INDECOPI.

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

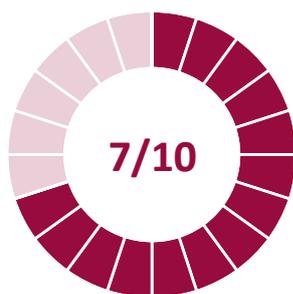
**Con respecto al fortalecimiento de la protección de los consumidores en el ámbito de los gobiernos regionales a través de implementación de puntos focales especializados en materia de protección**

De las 16 respuestas remitidas, 10 gobiernos regionales dieron a conocer su percepción con relación al fortalecimiento de actividades de protección; así nueve estuvieron predispuestos establecer oficinas o áreas para atender consultas, quejas o reclamos, siete a establecer puntos focales de coordinación y/o contacto e igual número a establecer convenios para potencialmente implementar una oficina o área para realizar actividades en materia de protección del consumidor.

Gráfico N.º 17

Acceso a la información y justicia de consumo, 2022

¿Estaría de acuerdo en implementar un punto focal para brindar orientaciones en materia de protección del consumidor?



Cantidad de respuestas: 10

¿Estaría de acuerdo en implementar una oficina o área (y personal) para atender consultas, quejas o reclamos en materia de protección del consumidor?



¿Estaría de acuerdo con establecer convenios para impulsar acciones relacionadas con la defensa de los consumidores?



Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos regionales, respuesta al Oficio Múltiple N° 006-2023/DPC-INDECOPI.

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

Por otro lado, sobre implementar un mecanismo para la solución de conflictos en materia de consumo, seis de los 10 gobiernos regionales indicaron que sí lo implementarían siempre que el Indecopi efectúe los gastos compartidos con el gobierno regional; tres indicaron que no lo implementarían si se requiere destinar recursos del gobierno regional; y solo el Gobierno Regional de Áncash indicó que sí lo implementaría y que cuenta con recursos para ello.

#### IV.1.4 Gobiernos locales

Los gobiernos locales son las municipalidades provinciales y distritales, conforme lo establece la Constitución y normativa vigente<sup>16</sup>. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (en adelante, INEI), al cierre del año 2022, se registraron 196 municipalidades provinciales y 1,695 municipalidades distritales<sup>17</sup> siendo Lima, Áncash y Cajamarca los departamentos con el mayor número (171, 166 y 127 municipalidades, respectivamente).

De acuerdo con la Ley N° 27972, Ley de Orgánica de Municipalidades, éstas realizan acciones de supervisión y fiscalización de empresas en sus localidades, acciones que se encuentran ligadas con la protección de los consumidores; además, conforme lo establece el Código, las municipalidades forman parte del Sistema, siendo también integrantes del Consejo Nacional de Protección del Consumidor a través de sus representantes.

Para la presente edición se les solicitó información sobre las acciones relacionadas con la protección de los consumidores, usuarios y/o ciudadanos, obteniéndose una respuesta total de 289 municipios (15.8 % del total y mayor al 14,7 % del 2022), de las cuales, 63 corresponden a municipalidades provinciales (tasa de respuesta de 45.3 %)<sup>18</sup> y 226 a municipalidades distritales (tasa de respuesta de 13.3 %). Por otro lado, de las 289 respuestas recibidas, ocho municipalidades<sup>19</sup> indicaron no contar con información para reportar.

---

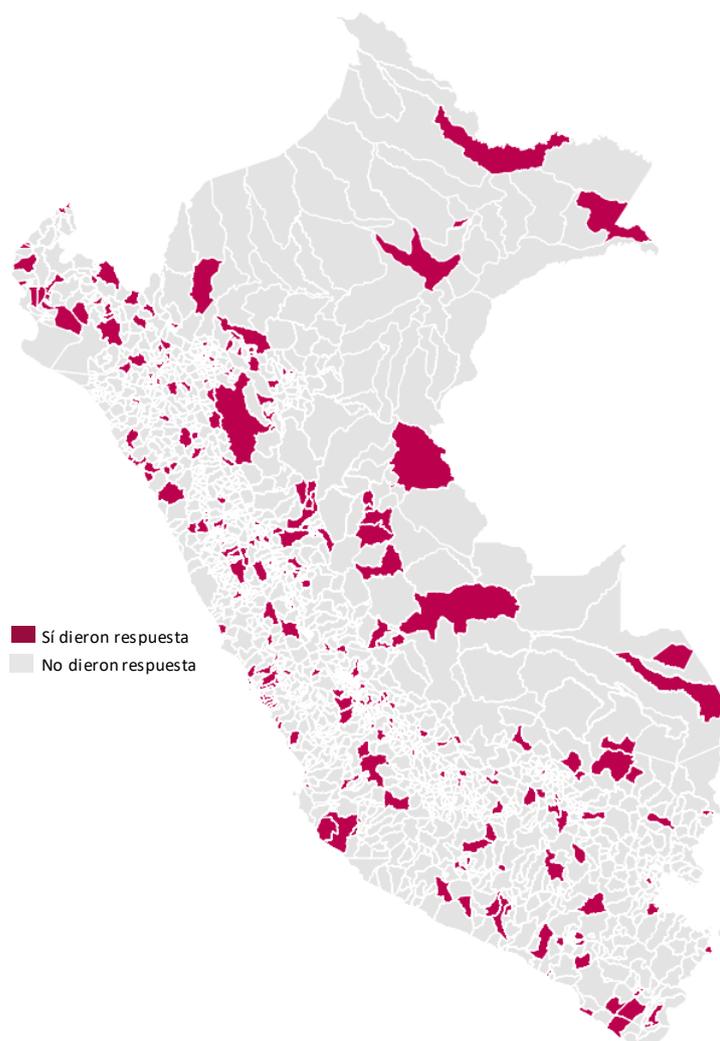
<sup>16</sup> Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y; Ley N° 28056, Ley Marco de Presupuesto Participativo.

<sup>17</sup> Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Directorio Nacional de Gobiernos Regionales. Municipalidades Provinciales y Distritales 2023. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4131552/Directorio%20Nacional%20de%20Gobiernos%20Regionales%2C%20Municipalidades%20Provinciales%20y%20Distritales%202023.pdf?v=1676575639>.

<sup>18</sup> De las 1,891 solicitudes de información enviadas a los gobiernos locales, en 57 de los casos no se consideran recepcionados al no contar con cargo de entrega o el haber sido devueltos.

<sup>19</sup> Municipalidad Distrital de Montevideo (Amazonas), Municipalidad Distrital de Llacanora (Cajamarca), Municipalidad Distrital de Pucara (Huancavelica), Municipalidad Provincial de Chíncha (Ica), Municipalidad Provincial de Lambayeque (Lambayeque), Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar (Lima), Municipalidad Distrital de Coalaque (Moquegua) y la Municipalidad Distrital de Huipoca (Ucayali).

**Gráfico N.º 18**  
**Gobiernos locales que respondieron la solicitud de información, 2022**



**Nota:**

Sobre la base de las 289 respuestas recibidas hasta 11/08/2023.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

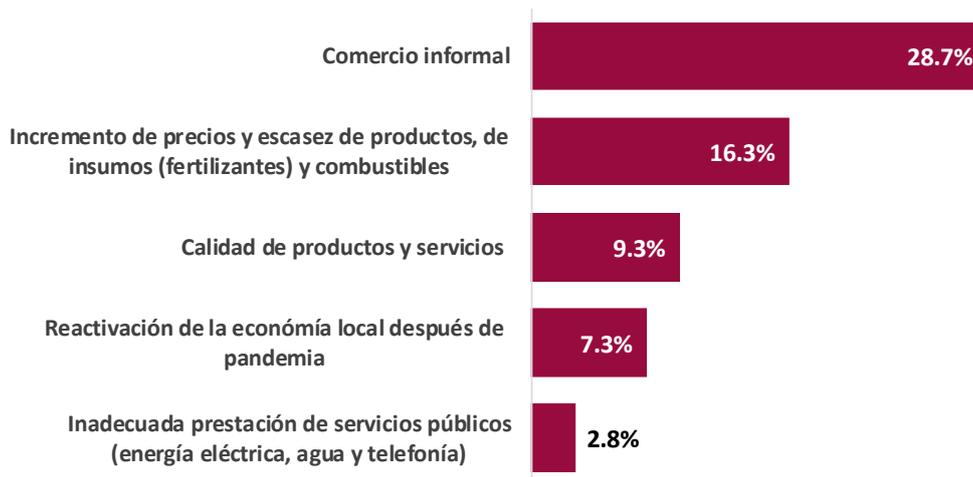
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Cabe destacar que, de forma similar a lo declarado por los gobiernos regionales, a nivel local, el problema de la informalidad ha sido considerado como uno de los aspectos más preocupantes que afectó a los consumidores en el año 2022, así el 28.7 % de los gobiernos locales (83 de ellos) indicaron al comercio informal como el principal problema que impactó en los consumidores durante el 2022 y que generó malestar reflejado en el comercio ambulatorio, la ocupación de espacios para el tránsito peatonal y vehicular, generación de residuos, venta de productos de dudosa procedencia, entre otros.

Otro de los aspectos preocupantes han sido los asociados al periodo inflacionario y percepción de escasez de productos de primera necesidad, de insumos como fertilizantes, y de combustibles (16.3 % del total de gobiernos locales). En tercer lugar, se mencionó con mayor frecuencia a los problemas con la calidad de productos y servicios (9.3 %), relacionados con la venta de bebidas alcohólicas adulteradas y la venta de productos vencidos o cercanos a vencer.

Gráfico N.º 19

Top 5: Percepción sobre principales problemas que afectaron a los consumidores, 2022



Cantidad de respuestas: 289

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

Es preciso indicar que en junio de 2023 se dio un hito en cuanto al diseño de la protección y defensa del consumidor toda vez que se emitió la Ley N° 31792, Ley que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor, a través de la cual se puede amplificar la protección del consumidor en zonas urbanas y rurales. Con esta ley se podría potenciar las acciones preventivas toda vez que faculta a las municipalidades a: i) informar y educar a los ciudadanos, ii) orientar sobre las vías de solución de controversias existentes, iii) apoyar a instituciones públicas y privadas en el desarrollo de actividades de protección y defensa de los derechos de los consumidores, y iv) promover la creación y sostenibilidad de asociaciones de consumidores de ámbito local.

Lo anterior constituye un reto en la estrategia de defensa de los consumidores, el mismo que se suma a los otros desafíos planteados como es el caso de reducir la informalidad, impulsar el cumplimiento de las disposiciones municipales y otras normativas, la reactivación económica y mejorar la prestación de servicios públicos de energía eléctrica, agua y telefonía.

Gráfico N.º 20

Principales retos considerados por los gobiernos locales, 2022



Cantidad de respuestas: 289

Nota:

1/ Servicio de energía eléctrica, agua y telefonía.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

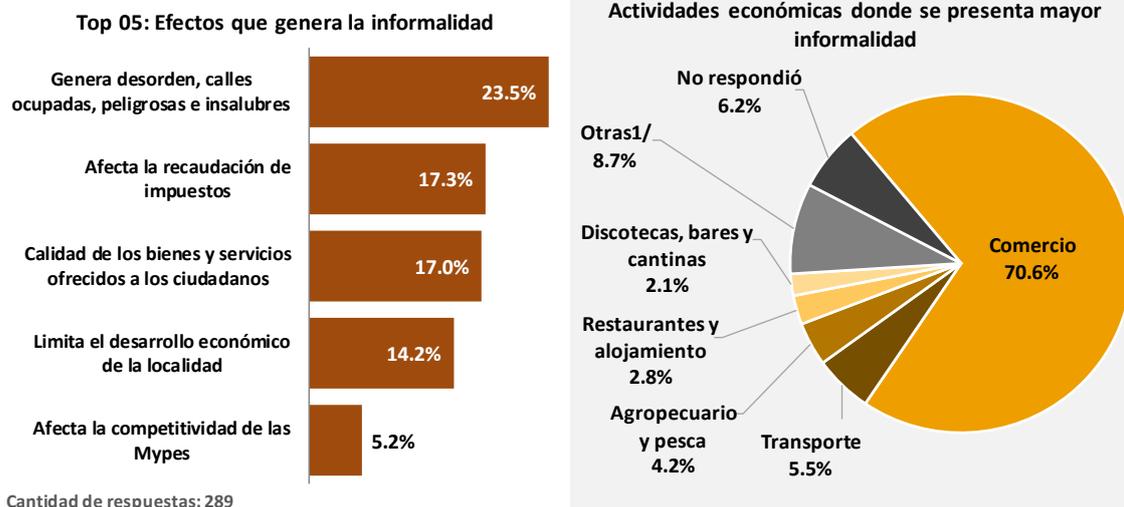
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Percepción de informalidad en los gobiernos locales

Sobre la base de la información remitida, los gobiernos locales consideraron que la informalidad generó principalmente el desorden, calles ocupadas, peligrosas e insalubres como la principal afectación (23.5 %); la menor recaudación de impuestos (17.3 %) y el detrimento de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a los ciudadanos (17 %). La mayor incidencia de informalidad se daría en el comercio (70.6 %), transporte (5.5 %), agropecuario y pesca (4.2 %) y, restaurantes y alojamiento (2.8 %).

Gráfico N.º 21

### Gobiernos locales: Incidencia de la informalidad y actividades económicas donde se presenta (2022)



Nota:

1/ Minería, servicios de salud, construcción e inmobiliario y agencias de turismo.

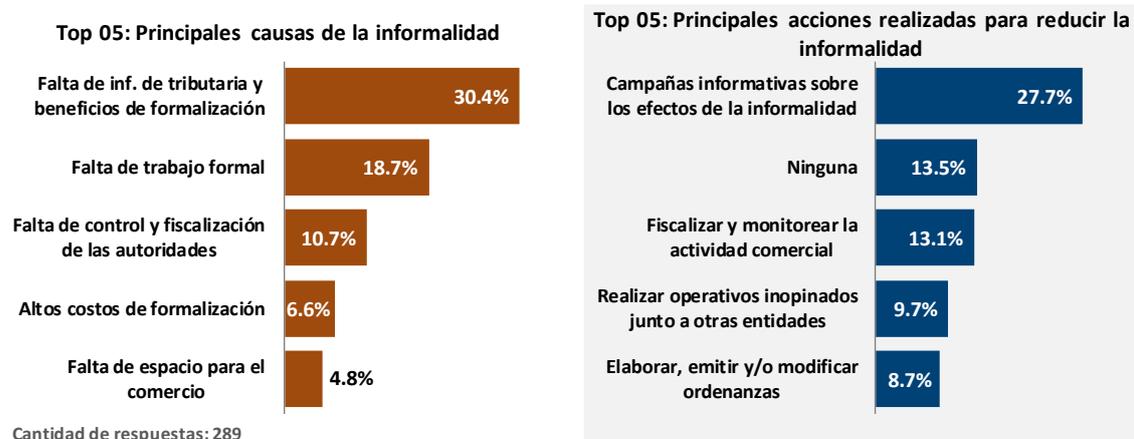
Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

Para el 30.4 % de los gobiernos locales la principal causa de la informalidad fue la falta de información tributaria y sobre los beneficios de la formalización, seguido de la falta de trabajo formal (18.7 %) y la falta de control y fiscalización de parte de las autoridades (10.7 %). En cuanto a las acciones realizadas para reducir la informalidad, destacaron las campañas informativas sobre los efectos que genera la informalidad (27.7 %) y la fiscalización y monitoreo de la actividad comercial (13.1 %). Por otro lado, destacó que el 13.5 % de los gobiernos locales no realizó acciones sobre el tema.

Gráfico N.º 22

### Causas de la informalidad y acciones realizadas por los gobiernos locales, 2022



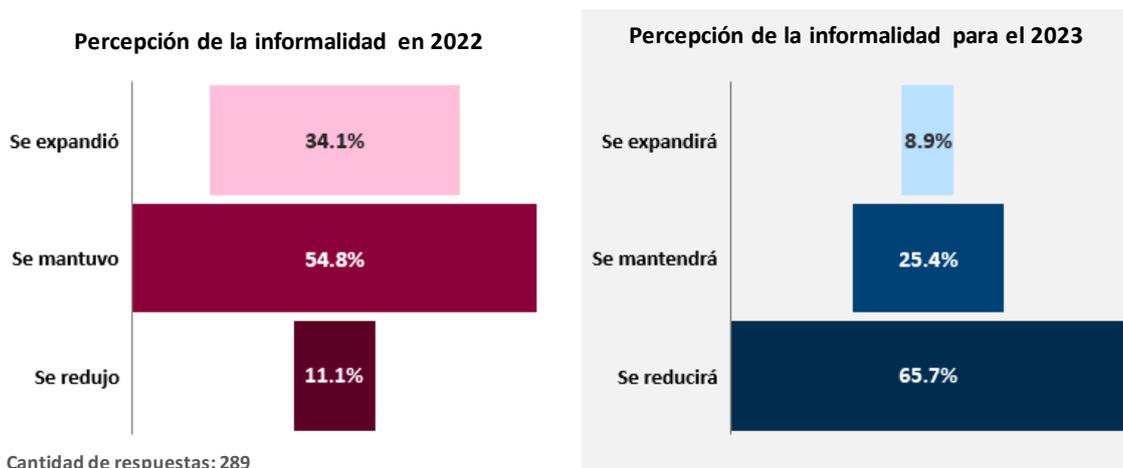
Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

Sobre la percepción de la informalidad, para el 54.8 % de los gobiernos locales la informalidad se mantuvo en su localidad durante el 2022, para el 34.1 % aumentó y solo para el 11.1 % se redujo. En cuanto a la expectativa para el

2023, el 65.7 % consideró que se reducirá la informalidad, el 25.4 % señaló que se mantendrá y para el 8.9 % se expandirá.

**Gráfico N.º 23**  
**Percepción de la informalidad (2022 y 2023)**



Cantidad de respuestas: 289

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

Con relación a las actividades que realizaron relacionadas con la protección del consumidor durante el 2022, se tuvo lo siguiente:

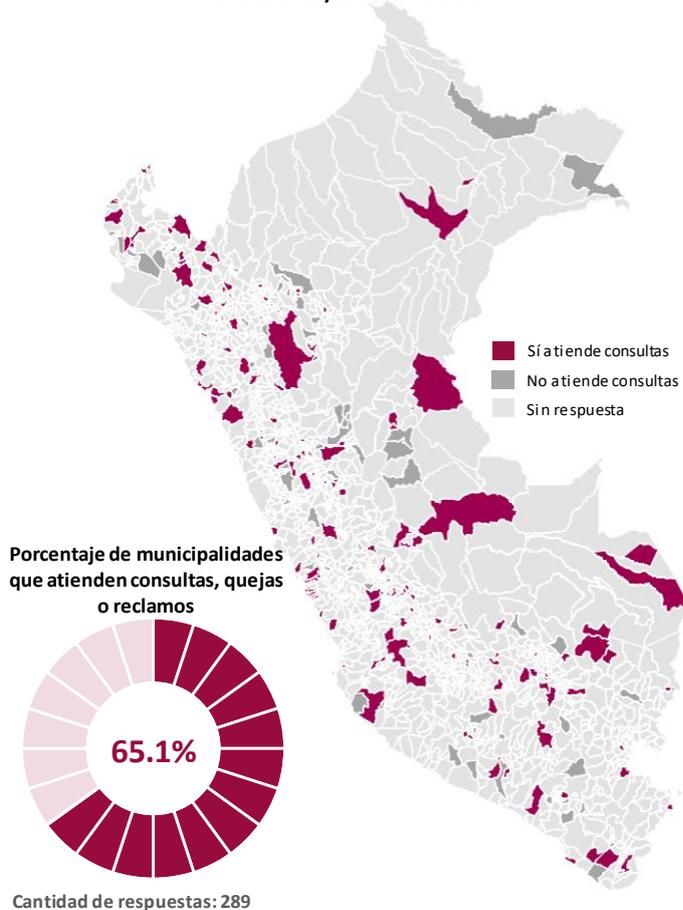
#### **Atención de consultas, quejas y reclamos**

En el 2022, el 65.1 % de los gobiernos locales (188) indicó que realizó actividades de atención de consultas, quejas y reclamos de los ciudadanos. De estos, el 27.1 % señaló que contaba con un área específica para esta función, en tanto el 66.5 % señaló que esta función era complementaria a las que se realizan la subgerencia de desarrollo económico (28 %), subgerencia de comercialización y fiscalización (16 %) y la secretaria general (8.8 %), entre otras áreas.

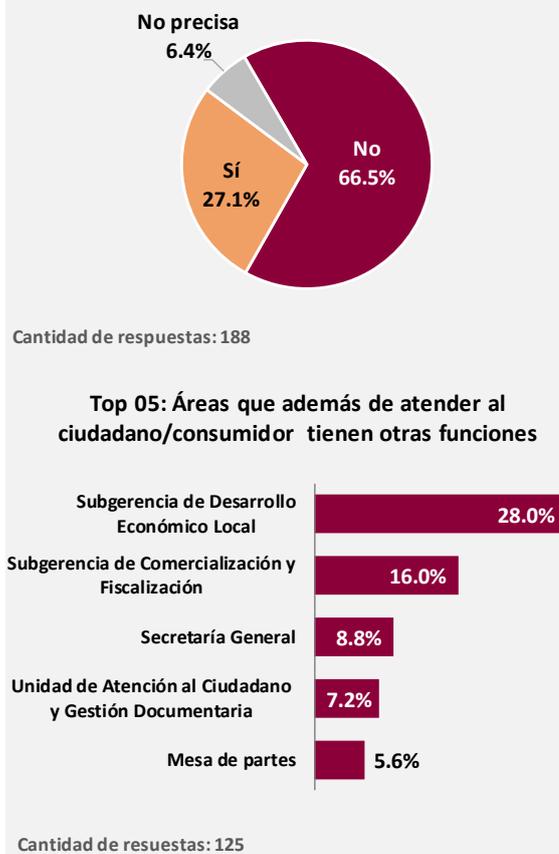
Gráfico N.º 24

Gobiernos locales que declararon atender consultas, quejas o reclamos de los ciudadanos/consumidores, 2022

¿La municipalidad atiende consultas, quejas o reclamos de los ciudadanos/consumidores?



¿Es un área dedicada solo a la atención del ciudadano?



Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

**Temas de consulta.** Durante el 2022, los principales temas de consulta, queja y reclamo se relacionaron con los rubros de comercio (58 %), transporte terrestre (53.2 %), servicios públicos (48.9 %), hoteles y restaurantes (44.7 %), construcción e inmobiliario (42.6 %), principalmente.

Sobre los rubros más reportados, los temas de mayor consulta fueron:

- **Comercio:** la informalidad, el comercio ambulatorio, obtención de licencias, pesos y medidas de los productos, expendio de bebidas alcohólicas, incremento de precios de los productos, venta de productos vencidos y condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos.
- **Transporte terrestre:** incremento del precio del pasaje, generación de tráfico en vías principales, proliferación de mototaxis, informalidad de transportistas, paraderos informales, mal estado de los medios de transporte y estacionamiento de vehículos en lugares indebidos.
- **Servicios públicos (energía eléctrica, agua y telefonía):** cortes de energía eléctrica, incremento en los recibos, agua mal procesada, no atención del usuario, cortes en el servicio de agua, falta de señal de telefonía, falta de alumbrado público y desborde de canales de drenaje.
- **Hoteles y restaurantes:** mala atención a los usuarios, salubridad en restaurantes, obtención de licencias de funcionamiento y condiciones higiénicas de establecimientos.
- **Construcción e inmobiliario:** construcción sin licencia, acumulación de materiales de construcción en las calles, cierre de calles y construcción fuera de horario establecido.

Tomando en consideración a la mayor cantidad de respuestas de los gobiernos locales agrupados en departamentos, destacaron en:

- **Lima y Callao:** los temas relacionados con construcción e inmobiliario (63.6 %) que fueron más recurrentes que los relacionados con comercio (57.6 %).
- **Áncash:** los temas relacionados con transporte terrestre (37.5 %).
- **Junín:** los temas relacionados con el comercio (78.6%), transporte terrestre (71.4 %) y los servicios de energía eléctrica, agua y telefonía (71.4 %).
- **Cajamarca:** los temas relacionados con los servicios de energía eléctrica, agua y telefonía (53.8 %).
- **La Libertad:** los temas relacionados con los servicios públicos (72.7 %) y transporte terrestre (63.6 %).
- **Piura:** los temas relacionados con el comercio (72.7 %) y transporte terrestre (63.6 %).
- **Huancavelica:** los temas relacionados con hoteles y restaurantes (70 %) y servicios de energía eléctrica, agua y telefonía (70 %).

**Tabla N.º 11**

**Temas de consulta que atendieron los gobiernos locales, agrupados en departamentos según rubro, 2022**

Municipalidades agrupadas en departamentos	Nº de municipalidades	Porcentaje <sup>1/</sup> de temas de consulta atendidos según rubro											
		Servicios financieros	Servicios educativos	Construcción e inmobiliario	Hoteles y restaurantes	Transporte terrestre	Comercio	Servicios de salud	Servicios públicos <sup>2/</sup>	Discriminación	Comercio electrónico	Otros rubros <sup>3/</sup>	
Amazonas <sup>4/</sup>	5	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%
Áncash <sup>5/</sup>	16	12.5%	18.8%	18.8%	12.5%	37.5%	31.3%	18.8%	31.3%	6.3%	0.0%	12.5%	12.5%
Apurímac	7	0.0%	14.3%	42.9%	100.0%	85.7%	100.0%	14.3%	71.4%	28.6%	0.0%	14.3%	14.3%
Arequipa	9	22.2%	11.1%	33.3%	22.2%	55.6%	55.6%	33.3%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
Ayacucho <sup>6/</sup>	6	16.7%	33.3%	50.0%	66.7%	33.3%	50.0%	16.7%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Cajamarca <sup>7/</sup>	13	0.0%	15.4%	23.1%	7.7%	30.8%	23.1%	23.1%	53.8%	7.7%	0.0%	15.4%	15.4%
Cusco <sup>8/</sup>	10	40.0%	50.0%	40.0%	20.0%	40.0%	40.0%	70.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Huancavelica	10	20.0%	40.0%	30.0%	70.0%	50.0%	40.0%	60.0%	70.0%	20.0%	10.0%	20.0%	20.0%
Huánuco	7	14.3%	14.3%	42.9%	28.6%	57.1%	85.7%	28.6%	42.9%	0.0%	14.3%	42.9%	42.9%
Ica	5	20.0%	60.0%	40.0%	60.0%	80.0%	100.0%	40.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Junín	14	14.3%	35.7%	42.9%	57.1%	71.4%	78.6%	57.1%	71.4%	21.4%	7.1%	14.3%	14.3%
La Libertad <sup>9/</sup>	11	27.3%	36.4%	45.5%	36.4%	63.6%	54.5%	36.4%	72.7%	36.4%	9.1%	27.3%	27.3%
Lambayeque	2	50.0%	50.0%	50.0%	100.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Lima y Callao <sup>10/</sup>	33	12.1%	24.2%	63.6%	54.5%	54.5%	57.6%	27.3%	39.4%	15.2%	3.0%	36.4%	36.4%
Loreto	2	50.0%	50.0%	50.0%	100.0%	50.0%	100.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%
Madre de Dios	3	33.3%	33.3%	66.7%	66.7%	66.7%	100.0%	66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%
Moquegua	2	50.0%	0.0%	100.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Pasco	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Piura	11	9.1%	36.4%	36.4%	54.5%	63.6%	72.7%	45.5%	45.5%	0.0%	9.1%	27.3%	27.3%
Puno	5	20.0%	40.0%	40.0%	60.0%	80.0%	80.0%	40.0%	60.0%	40.0%	20.0%	40.0%	40.0%
San Martín <sup>11/</sup>	5	20.0%	20.0%	60.0%	60.0%	40.0%	40.0%	20.0%	80.0%	20.0%	0.0%	60.0%	60.0%
Tacna	4	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Tumbes	3	33.3%	33.3%	66.7%	33.3%	66.7%	66.7%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%
Ucayali <sup>12/</sup>	4	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>16.5%</b>	<b>28.2%</b>	<b>42.6%</b>	<b>44.7%</b>	<b>53.2%</b>	<b>58.0%</b>	<b>33.5%</b>	<b>48.9%</b>	<b>14.4%</b>	<b>4.3%</b>	<b>21.3%</b>	<b>21.3%</b>

Notas:

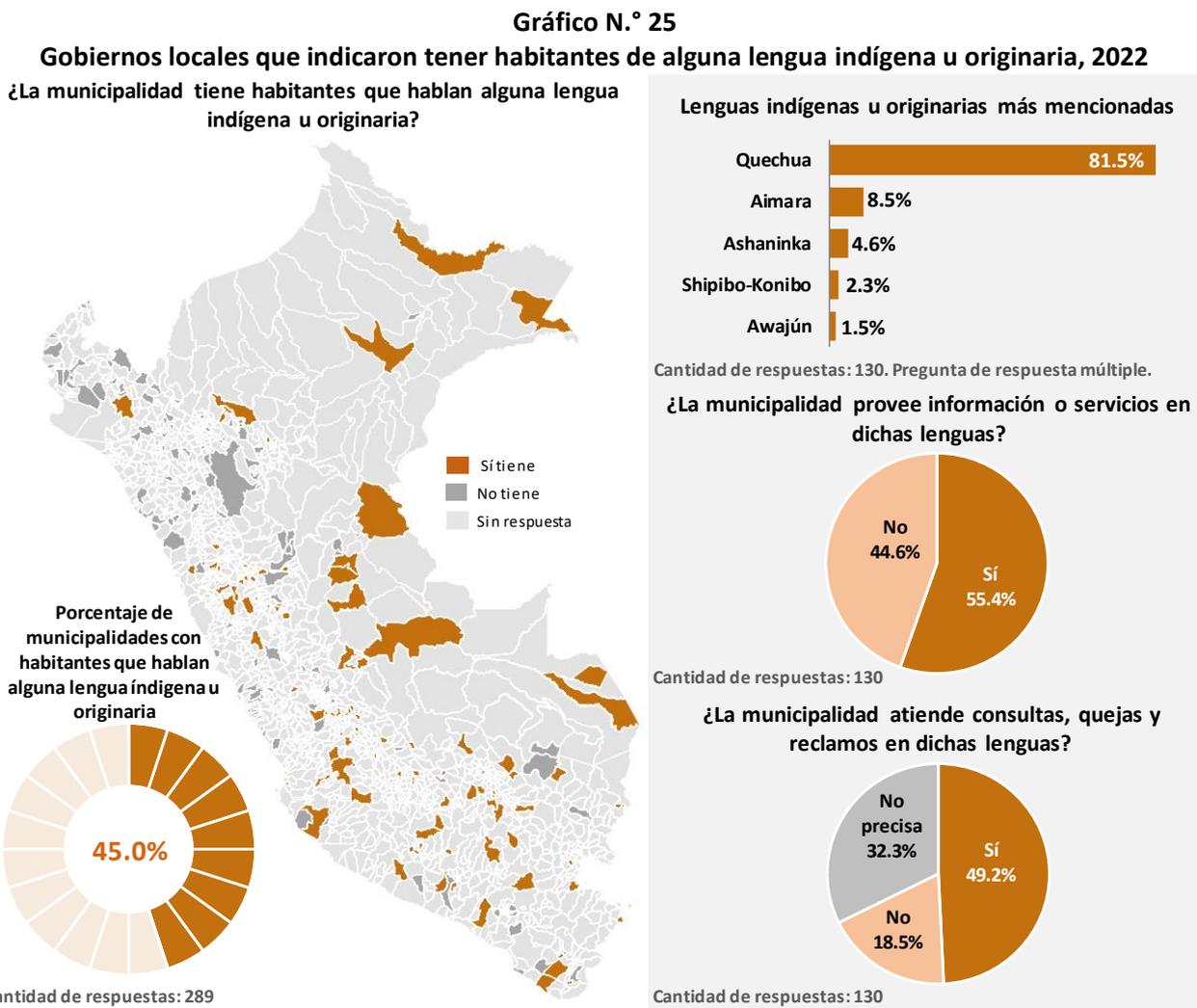
1/ Porcentaje de atención de gobiernos locales que indicaron atender consultas, quejas y reclamos de acuerdo con cada rubro. 2/ Servicios de energía eléctrica, agua y telefonía. 3/ Bares, discotecas, limpieza pública, establecimientos de recreación, crianza de animales y seguridad. 4/ 03 de las 05 municipalidades no indicaron rubro. 5/ 05 de las 16 municipalidades no indicaron rubro. 6/ 02 de las 06 municipalidades no indicaron rubro. 7/ 06 de las 13 municipalidades no indicaron rubro. 8/ 01 de las 02 municipalidades no indicó rubro. 9/ 01 de las 11 municipalidades no indicó rubro. 10/ 04 de las 32 municipalidades no indicaron rubro. 11/ 01 de las 05 municipalidades no indicó rubro. 12/ 01 de las 04 municipalidades no indicó rubro.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

## Atención al segmento vulnerable

Cerca de la mitad de los gobiernos locales (45 % del total) declararon tener como parte de su población a personas que hablan alguna lengua indígena u originaria (entre las que destacó predominantemente el quechua y en menor grado el aimara y el asháninka). Sin embargo, solo el 55.4 % de dichos gobiernos locales ofrecieron información y servicios en dichas lenguas y, el 49.2 % atendió consultas, quejas y reclamos en dichas lenguas.



Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

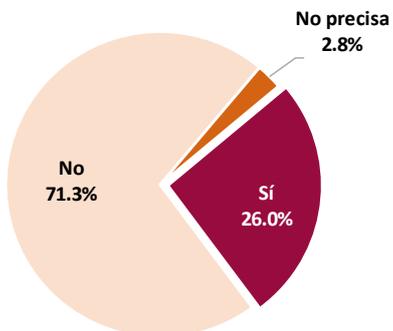
## Capacitación y orientación a ciudadanos/consumidores

Sobre la base de la información remitida, el 26% de los gobiernos locales (75) realizó actividades de capacitación/orientación a ciudadanos/consumidores, siendo los principales temas abordados los relacionados con la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias (85.3 %) y pesos y medidas de los productos (41.3 %).

Gráfico N.º 26

Capacitaciones y/u orientaciones brindadas a los ciudadanos/consumidores, 2022

¿Realizaron actividades de capacitación/orientación para los ciudadanos/consumidores?



Cantidad de respuestas: 289

Principales temas abordados



Cantidad de respuestas: 75. Pregunta de respuesta múltiple.

Nota:

1/Manejo de residuos sólidos, atención al cliente, obtención de licencias y permisos.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

Capacitación y orientación a ciudadanos/consumidores en situación de vulnerabilidad

De los 75 gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación a los ciudadanos, el 72 % (54) consideró a ciudadanos/consumidores en condición de vulnerabilidad. En estas capacitaciones, los principales temas fueron la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias (66.7 %) y la accesibilidad para las personas con discapacidad y/o discriminación (42.6 %), principalmente. En cuanto al idioma o lengua utilizada en estas capacitaciones, el 94.4 % (51) fueron dadas en castellano y el 20.4 % (11) en quechua.

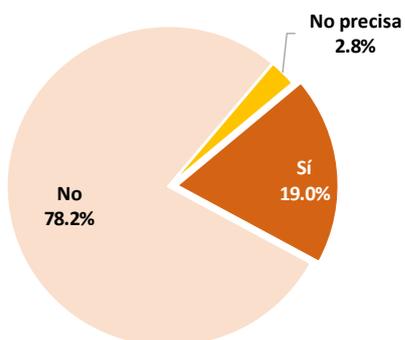
Capacitación y orientación a proveedores

El 19% de los gobiernos locales (55) realizó actividades de capacitación/orientación a proveedores de su localidad, siendo los principales temas abordados los relacionados con la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias (70.9 %), licencias de funcionamiento (61.8 %) y pesos y medidas (52.7 %).

Gráfico N.º 27

Capacitaciones y/u orientaciones brindadas a proveedores, 2022

¿Realizaron actividades de capacitación/orientación para los proveedores?



Cantidad de respuestas: 289

Principales temas abordados



Cantidad de respuestas: 55. Pregunta de respuesta múltiple.

Nota:

1/Seguridad, prevención en temas sancionadores y manejo de equipos de seguridad.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

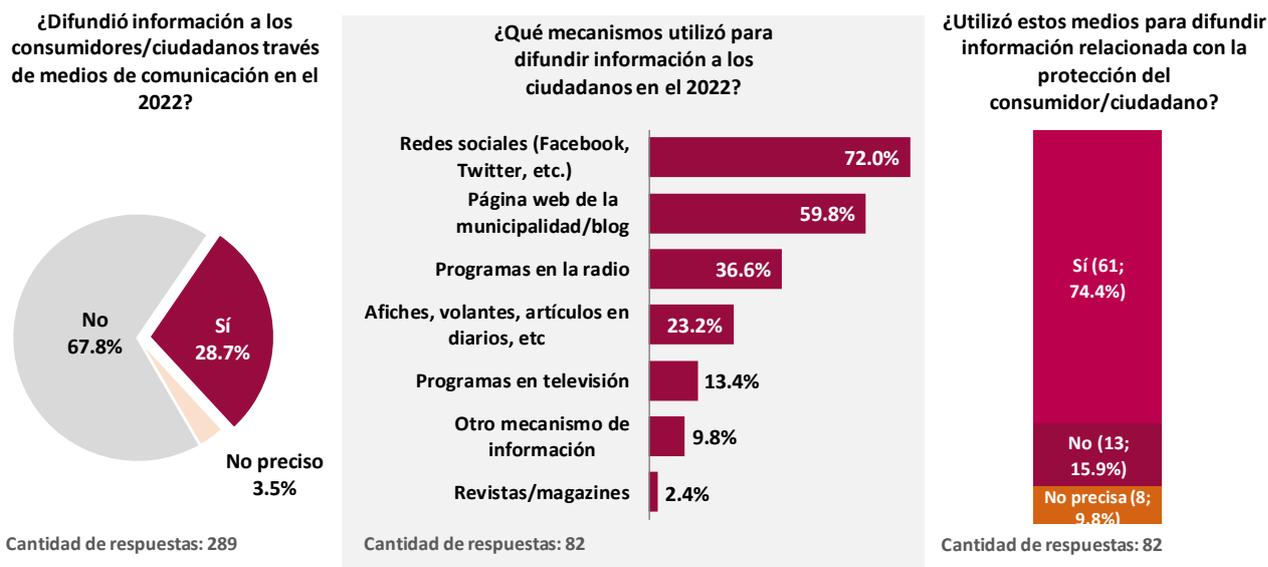
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Difusión de información a los consumidores

De los gobiernos locales que remitieron información, solo el 28.7% difundió información a los consumidores/ciudadanos a través de medios de comunicación en el 2022. Las redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) fueron el medio de difusión más utilizado (72 % del total), seguidos de las páginas web de la municipalidad/blog (59.8 %) y programas en la radio (36.6 %). Cabe indicar que, el 74.4 % declaró que difundió información relacionada con la protección del consumidor/ciudadano y el 15.9 % declaró que no la difundió.

**Gráfico N.º 28**

### Difusión de información en materia de protección del consumidor, 2022



Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

## Acciones para fortalecer la protección al consumidor en sus localidades

Al respecto de las principales acciones que podrían implementarse con la finalidad de fortalecer la protección de los consumidores, los gobiernos locales consideraron en mayor proporción a las capacitaciones a los funcionarios (78.5 %), los ciudadanos por parte de Indecopi (75.8 %) y los proveedores (63.7 %). Asimismo, el establecer un marco cooperativo para ello, como convenios para la capacitación, intercambio de información y ejecución de medidas en conjunto (72.3 %). Finalmente, el 4.8% de los gobiernos locales mencionó otro tipo de acciones como las capacitaciones realizadas por la Sunat, entre otros.

**Gráfico N.º 29**

**¿Qué acciones considera que podrían ser implementadas en su localidad con la finalidad de fortalecer la protección de los consumidores? (2022)**



Cantidad de respuestas: 289

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

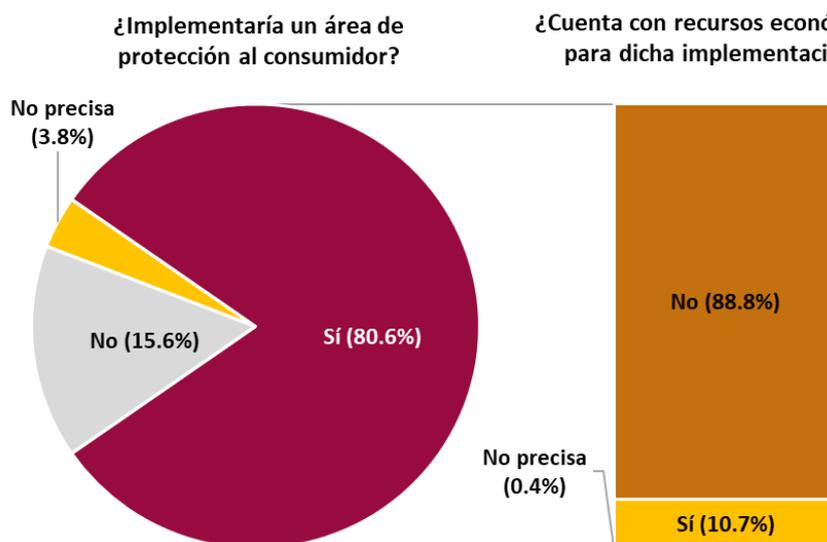
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Posibilidad de implementar una oficina o área para realizar y/o atender actividades en materia de protección del consumidor**

El 80.6 % (233) de los gobiernos locales que remitieron información declararon estar de acuerdo en implementar una oficina o área para realizar y atender actividades en materia de protección del consumidor de acuerdo con sus competencias y/u otras delegadas. Sin embargo, el 88.8 % (207) declaró no contar con los recursos económicos para dicha implementación. Dichos aspectos son relevantes en el marco de la Ley N° 31792, Ley que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor, toda vez que la decisión política y disponibilidad de recursos impactaría finalmente en una defensa efectiva y sostenible en el tiempo.

**Gráfico N.º 30**

**Implementación de un área de protección al consumidor en los gobiernos locales, 2022**



Cantidad de respuestas: 289

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

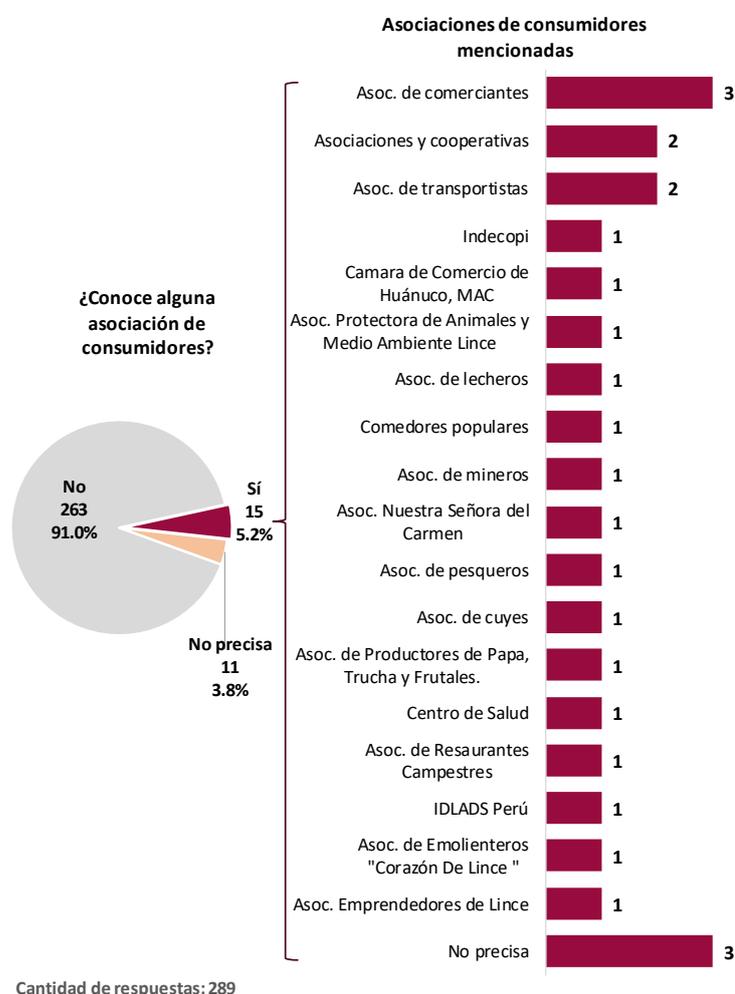
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Asociacionismo: percepción de conocimiento sobre las asociaciones de consumidores

El mayor posicionamiento de las asociaciones de consumidores puede decantar en el despliegue de actividades en pro de una mayor protección del consumidor en las diversas localidades de la mano de las entidades municipales. De forma referencial, sobre la base del sondeo realizado a través de los requerimientos de información para el presente informe, se evidencia un bajo posicionamiento de las asociaciones si tenemos en cuenta que, del total de respuestas recibidas de los gobiernos locales (289) solo el 5.2 % (15) declaró conocer la existencia de alguna asociación de consumidores; sin embargo, esto, probablemente sea un porcentaje sobrestimado si se tiene en cuenta que los consultados no lograron mencionar nombre alguno de las asociaciones de consumidores sino más bien relacionarlos con asociaciones de comerciantes, cooperativas y transportistas.

Cabe indicar que, este resultado coincide con los resultados expuestos en el documento Perfil del Consumidor Urbano en el Perú (Indecopi, 2021)<sup>20</sup> con relación al conocimiento de los consumidores sobre las asociaciones de consumidores: solo el 46.2 % declaró haber escuchado la existencia de ellas y de estas, solo el 20.9 % declaró conocer su rol. Sobre estos últimos, en su mayoría no pudieron recordar espontáneamente el nombre de alguna asociación (69.4 % no recordó y el 13.9 % no precisó algún nombre) y aquellos que lo hicieron, nombraron principalmente a entidades del Estado, como es el caso del Indecopi, Osiptel, Osinergmin, entre otras.

**Gráfico N.º 31**  
**Conocimiento sobre las asociaciones de consumidores por parte de los gobiernos locales, 2022**



Cantidad de respuestas: 289

Pregunta referencial: ¿Conoce a alguna asociación de consumidores de su localidad?

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

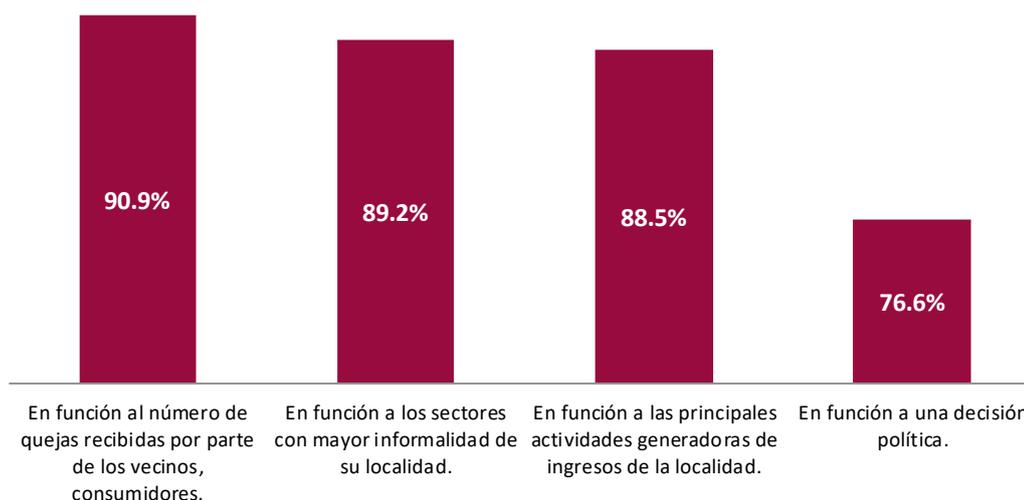
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

<sup>20</sup> Indecopi (2021). El perfil del consumidor en el Perú: Un enfoque de protección, de abril 2021. Disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil\\_Consumidor\\_PeruUrbano\\_2021/ab1b1b0f-f808-b038-b71e-4effc15aff8](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil_Consumidor_PeruUrbano_2021/ab1b1b0f-f808-b038-b71e-4effc15aff8).

## Actividades de supervisión, fiscalización y control

Durante el 2022, los gobiernos locales realizaron actividades de supervisión hacia diversos sectores sobre temas de protección a los ciudadanos/consumidores en función a criterios de priorización, dentro de los cuales los más usuales fueron las quejas recibidas por los ciudadanos/consumidores (considerado por el 90.9 % de los gobiernos locales), los sectores con mayor informalidad de su localidad (89.2 %) y las actividades que generan mayores ingresos a la localidad (88.5 %). El criterio que fue considerado en menor proporción por los gobiernos locales fue el de decisión política (76.6 %).

**Gráfico N.º 32**  
**Criterios considerados para realizar acciones de supervisión en porcentaje<sup>1/</sup>, 2022**



Cantidad de respuestas: 289

Nota:

1/ Porcentaje del número de menciones de cada criterio respecto al total de respuestas recibidas de los gobiernos locales.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

El cumplimiento de las normas municipales es de carácter fundamental teniendo en cuenta su capacidad sancionadora ante situaciones que conlleven a un potencial conflicto de consumo. En este contexto, en el 2022, los gobiernos locales remitieron información de diversas acciones realizadas en el marco de sus competencias (Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades) con relación con su función supervisora, siendo que el 70.9 % de gobiernos locales (205) registró cuando menos una acción<sup>21</sup>.

De acuerdo con la información remitida, la supervisión de licencias de funcionamiento en los establecimientos (58.5 % de los gobiernos locales lo realizaron) fue la principal, seguido de la regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los establecimientos (52.6 %) y supervisión sobre las normas de defensa civil (44.3 %).

Asimismo, las acciones que fueron realizadas en menor proporción fueron las supervisiones a promotores inmobiliarios y/o empresas de unidades inmobiliarias (6.6 %), supervisiones sobre la accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción (11.4 %), regulación del servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre (15.2 %), entre otras actividades.

De esta manera, en el 2022, se realizaron cuando menos 127,125 acciones de supervisión a un total de 87 983 establecimientos, concentrándose principalmente en las supervisiones de licencias de funcionamiento en los establecimientos (24 941 supervisiones; 19.6 % del total de supervisiones), cumplimiento de las normas de seguridad de defensa civil (20 941; 16.5 %) y comercio ambulatorio (15 086; 11.9 %).

<sup>21</sup> En el Anexo N.º 4 se muestra a las municipalidades que realizaron alguna actividad de supervisión.

Gráfico N.º 33

Supervisiones realizadas por gobiernos locales, según tipo de acción, 2022



Nota:

1/ Porcentaje del número de menciones de cada criterio respecto al total de respuestas recibidas de los gobiernos locales.

Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

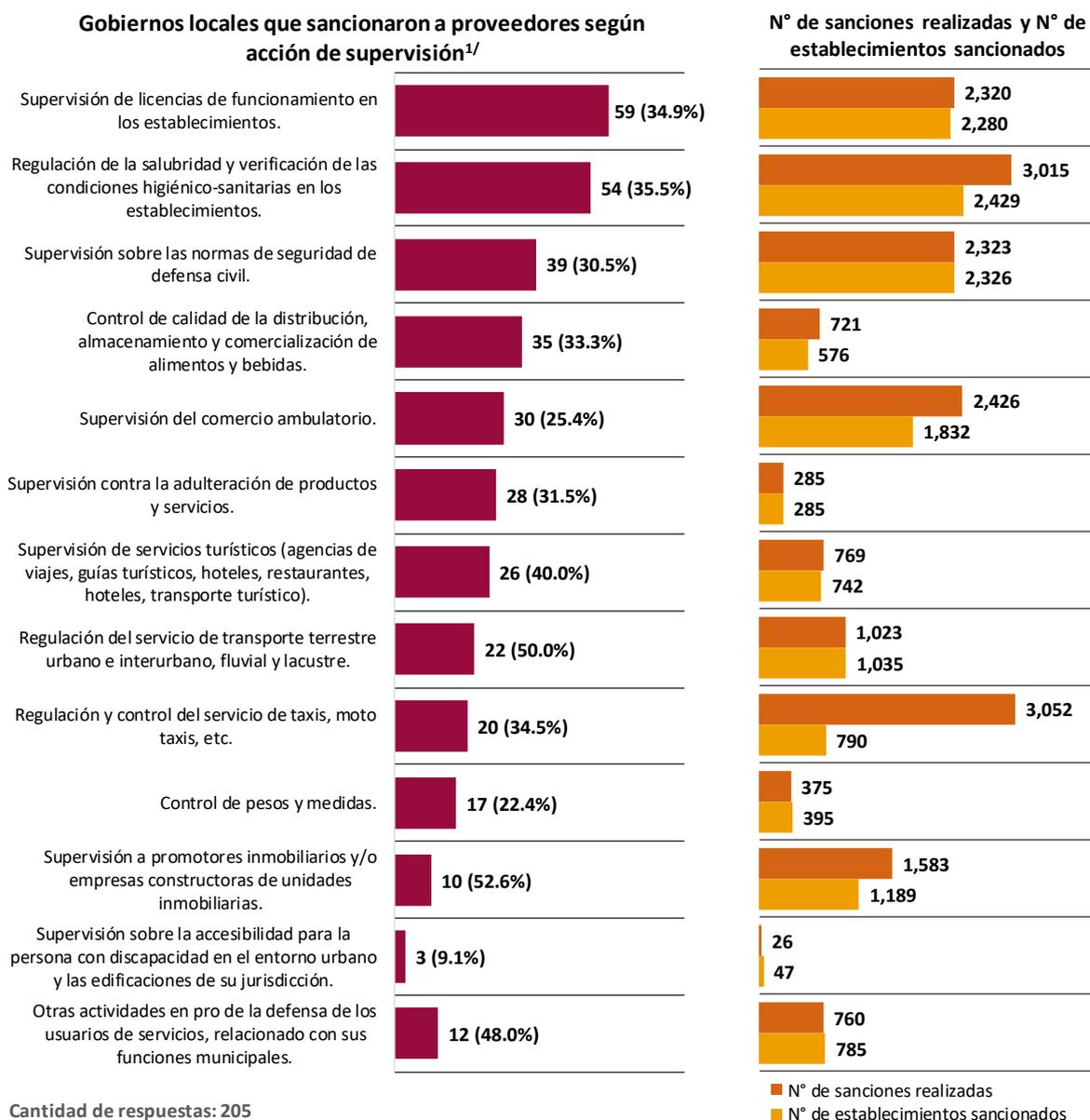
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

De los 205 gobiernos locales que realizaron acciones de supervisión en el 2022, el 43.4 % (89) impuso al menos una sanción a proveedores. Así, entre las acciones de supervisión más sancionadas se encuentran las relacionadas con licencias de funcionamiento en los establecimientos, realizada por el 34.9 % de total de municipalidades que realizó supervisiones; seguido de la regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los establecimientos, realizada por 35.5 %; y sobre las normas de seguridad de defensa civil, realizada por el 30.5 %.

De esta manera, se impusieron al menos 18 678 sanciones en el 2022 a un total de 14 711 establecimientos, concentrándose principalmente en la regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, entre otros (3052 sanciones impuestas; 16.3 % del total de sanciones), siendo los principales hechos infractores por infracción a las reglas de tránsito y por no contar con licencia y/u otros documentos; regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los establecimientos (3015; 16.1 %), siendo los principales hechos infractores los relacionados a la falta de salubridad y falta de licencia de funcionamiento y; supervisión del

comercio ambulatorio (2426; 13 %), sobre infracciones relacionadas a la venta en vía pública sin autorización municipal, por no contar con licencia de funcionamiento, entre otros.

**Gráfico N.º 34**  
**Sanciones a proveedores/establecimientos, según tipo de acción, 2022**



#### IV.1.5 Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad

El Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (en adelante, Conadis) atiende principalmente al beneficiario vulnerable, que es aquel considerado como una persona con discapacidad, es decir, que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

En 2022, el Conadis, juntamente con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), y de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Ceplan), reportaron los avances de seguimiento, evaluación y cumplimiento de la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el

Desarrollo al 2030, la misma que pretende abordar el problema público referido a la “Discriminación estructural hacia las personas con discapacidad”.

Es de destacar que tras la Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP, que aprobó el “Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos”, y que tiene como objetivo el establecer las etapas, los estándares de trabajo y las pautas que orientan el otorgamiento de ajustes razonables para la manifestación de voluntad de las personas con discapacidad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, se realizaron diversas actividades en el 2022 como:

- Pautas actitudinales para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad (atención inclusiva).
- Adecuaciones institucionales (a fin de garantizar las condiciones de accesibilidad).
- Otorgamiento de ajustes razonables a las personas con discapacidad.

Asimismo, se capacitó a 151 servidoras y servidores civiles del Poder Ejecutivo, a 15 gobiernos regionales y a 100 Centros de Emergencia Mujer (CEM) y a 114 notarios a nivel nacional. Además, en el marco del protocolo se capacitó a 56 personas en ocho regiones del país:

**Tabla N.° 12**  
**Número de beneficiarios de orientación por departamentos**

N°	Departamento	N.° de beneficiarios
1	Ayacucho	6
2	Cajamarca	5
3	Junín	7
4	Lambayeque	8
5	Lima y Callao	11
6	Pasco	6
7	San Martín	8
8	Tumbes	5
<b>Total</b>		<b>56</b>

Fuente: CONADIS. Oficio N° D000819-2023-CONADIS-PRE

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

Durante el 2022, el Conadis atendió cuatro denuncias que refieren presuntos actos de discriminación debido a su condición de personas con discapacidad, por lo que no es posible clasificar según tipología y sector, en tanto todos pertenecen al mismo rubro.

Finalmente, habiendo transcurrido más de diez años de la promulgación de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad (publicado en diciembre de 2012) se prevé para 2023 la realización del diálogo denominado "Agenda Normativa en Discapacidad 2023", con la finalidad de identificar e incorporar las propuestas normativas de la población con discapacidad en una agenda normativa unificada, con el fin de obtener información sobre las necesidades de la población con discapacidad a nivel nacional e impulsar mejoras de los servicios públicos y protección de los derechos de la persona con discapacidad.

## **IV.2 Sociedad Civil**

### **IV.2.1 Labor de las asociaciones de consumidores**

Esta sección resume las acciones realizadas en materia de protección del consumidor, durante el 2022, por parte de las asociaciones inscritas en el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi (en adelante, el Registro Oficial)<sup>22</sup>, en lo referido principalmente a: capacitación, orientación, investigación, convenios de cooperación interinstitucional, acciones de defensa (reclamos y denuncias), entre otras. Cabe indicar que, de las

<sup>22</sup> El Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi a nivel nacional actualizado se encuentra disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/8677471/RO\\_AACC\\_VF1\\_4.05.2023.pdf/f02f11d1-e69b-fc23-fdf4-bd8dda49bf31](https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/8677471/RO_AACC_VF1_4.05.2023.pdf/f02f11d1-e69b-fc23-fdf4-bd8dda49bf31). Revisado el 25 de mayo de 2023.

92 asociaciones inscritas en el registro respectivo hasta el cierre del año 2022 (mayor en nueve asociaciones con relación al año previo), se obtuvo respuesta del 53.3 % (equivalentes a 49)<sup>23</sup>.

Cabe destacar que, las asociaciones tienen como finalidad proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios. Asimismo:

- De estar reconocidas, por el Indecopi, están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi<sup>24</sup> a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.
- Tienen la posibilidad de celebrar convenios de cooperación interinstitucional.
- Forman parte del Consejo Nacional de Protección del Consumidor y participan con tres representantes que son elegidos cada dos años<sup>25</sup>.

## Representatividad

Según ámbito geográfico y de acuerdo con el Registro Oficial, de las 92 asociaciones reconocidas por el Indecopi, el 37 % (34 asociaciones) se ubicaron en Lima y Callao y el 63 % (58 asociaciones) en el resto del país, las mismas que predominantemente se ubican en el ámbito urbano. En promedio, existen cuatro asociaciones por departamento. En términos relativos, existe una asociación de consumidores por cada 363 mil habitantes<sup>26</sup>. Es de destacar que no se reportaron asociaciones inscritas de Amazonas, Cajamarca, Pasco, Huancavelica, Apurímac y Madre de Dios.

Asimismo, acorde con la información brindada por las 49 asociaciones para el presente informe, siete de ellas cuentan con por lo menos una sucursal, destacando la asociación Nouvelle Défense, cuya sede principal se encuentra en La Libertad y posee tres sucursales adicionales ubicadas en Ica, Lima y Piura. Para mayor detalle, consultar el Anexo N.º 5 (Tabla N.º 85).

Con respecto a la representatividad, expresada en el número de asociados, las 49 asociaciones que remitieron información totalizaron 3101 miembros en conjunto<sup>27</sup>, con un promedio por asociación de 72.1 miembros (aunque de solo siete en términos del valor de la mediana). La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (en adelante, ASPEC) es la de mayor número de afiliados (1477 al 2022), seguida de la Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (en adelante, IDOM) con 307 miembros y la Asociación Civil Más que Consumidores, con 280. Por su parte, 26 asociaciones de consumidores reportaron tener menos de 10 asociados. Asimismo, solo 19 lograron afiliar a nuevos socios en el 2022, siendo IDOM, quien logró afiliar al mayor número (25 socios).

Con relación a la antigüedad de las asociaciones, al 31 de diciembre de 2022, ASPEC fue la más antigua (27.9 años), seguida del Instituto Proyecto Solidaridad Global (24.1 años) y la Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS (21.2 años).

---

<sup>23</sup> Según el artículo 13 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI las asociaciones de consumidores tienen la obligación de remitir al Indecopi el Informe Anual con información referida a las acciones realizadas en beneficio de los consumidores durante el año anterior, conforme al Anexo 2, el cual fue modificado a través de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI. Dicha obligación debe de ser cumplida en los primeros 15 días hábiles del primer mes de cada año.

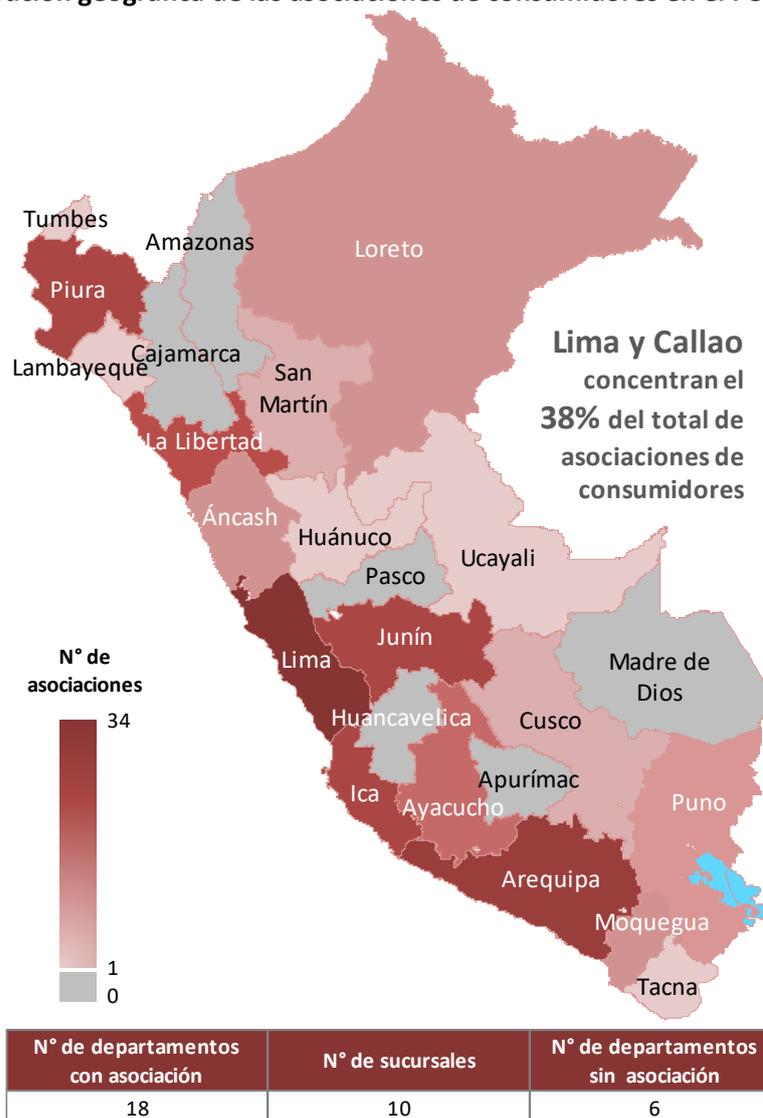
<sup>24</sup> El artículo 3 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, precisó que las asociaciones de consumidores se encontraban facultadas para interponer denuncias en defensa de intereses colectivos y difusos ante las siguientes comisiones a nivel nacional: a) Comisión de Protección del Consumidor, b) Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, c) Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, d) Comisión de Defensa de la Libre Competencia, e) Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias.

<sup>25</sup> Los nuevos representantes titulares y alternos de las asociaciones de consumidores ante el Consejo para el periodo 2022 – 2024 fueron designados mediante Resolución Ministerial N° 288-2022-PCM.

<sup>26</sup> La información población fue obtenido de [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1665/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1665/libro.pdf). Revisado el 25 de mayo de 2023.

<sup>27</sup> Es necesario precisar que 06 asociaciones no remitieron información sobre los indicadores del número total de afiliados al cierre del 2022 y del número de nuevos afiliados durante el 2022.

**Gráfico N.º 35**  
**Distribución geográfica de las asociaciones de consumidores en el Perú, 2022**



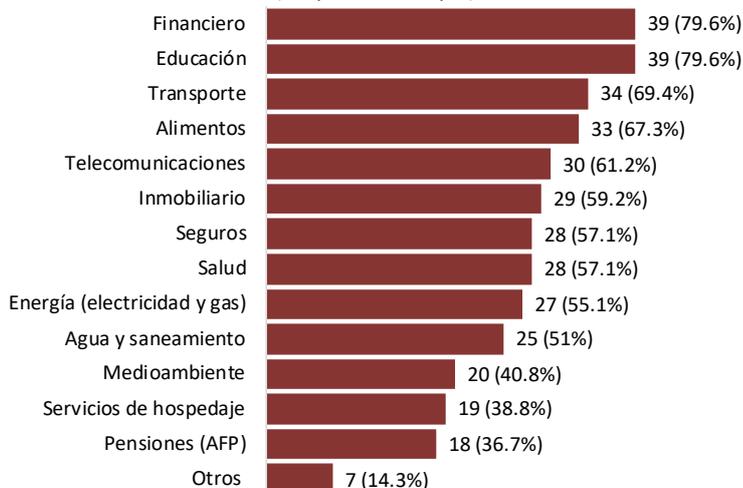
Fuente: Formatos de información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI).  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Especialización

De acuerdo con las asociaciones de consumidores que reportaron información en el 2022, se evidencia una mayor concentración de actividades en algunos sectores como es el caso del financiero y educación (cada uno con 79.6 %), transporte (69.4 %), alimentos (67.3 %), telecomunicaciones (61.2 %) e inmobiliario (59.2 %).

Un total de 10 asociaciones declararon enfocar sus actividades en trece sectores económicos, siendo estas: Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC, Asociación de Consumidores Pro Consumidor y Usuario - PROCONUS, Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chíncha Alta - ASCUCH, Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC, Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco, AINCUS, Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO, ASPEC y el Centro de Protección al Ciudadano Equidad e Instituto Proyecto Solidaridad Global.

**Gráfico N.º 36**  
Grado de especialización según sectores, 2022  
(Respuesta múltiple)



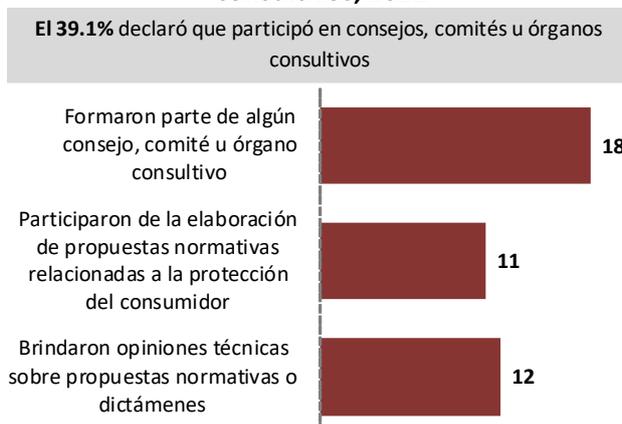
Fuente: Formatos de información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Participación en consejos, comités u órganos consultivos

Un total de 18 asociaciones declararon participar en consejos, comités u órganos consultivos en el 2022, destacando el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, el Consejo de Usuarios del Osiptel, los consejos de usuarios del Ositrán, el Comité de Partes de la Dirección de Acreditación del Instituto Nacional de Calidad (Inacal), y el Comité Técnico de Normalización de Gas Licuado de Petróleo, entre otros. Cabe resaltar la declaración de la ASPEC en cuanto a su participación en 15 comités técnicos de diversos sectores y de normalización.

Con respecto a las propuestas normativas, 11 asociaciones declararon haber participado en la elaboración de alguna propuesta y 12 en brindar opiniones técnicas. ASPEC declaró que brindó 15 opiniones técnicas sobre diversos sectores.

**Gráfico N.º 37**  
Participación en consejos, comités u órganos consultivos, 2022



Fuente: Formatos de información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Convenios de cooperación interinstitucional con el Indecopi y organismos reguladores

De acuerdo con el Código, las asociaciones de consumidores reconocidas e inscritas en el Registro Oficial pueden celebrar convenios de cooperación interinstitucional con el Indecopi y los organismos reguladores, con lo cual se les otorga la posibilidad de percibir un porcentaje de las multas impuestas en los procesos que estas promuevan<sup>28</sup>.

Al cierre del 2022, 19 de las 92 asociaciones de consumidores inscritas contaban con convenio vigente con el Indecopi (20.7 %).

Según los organismos reguladores, estuvieron vigentes siete convenios con el Osiptel (7.6 %) al cierre del 2022.

La lista completa de asociaciones que cuentan con algún convenio se encuentra en el Anexo N.º 5 (Tabla N.º 86).



Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi, Osiptel. Correo electrónico con fecha 04.05.2023, Osinergmin. Oficio N.º 143-2023-OS-GG, Ositrán. Oficio N.º 0291-2023-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico con fecha 28.04.2023.

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

## Montos desembolsados por procedimientos promovidos por las asociaciones de consumidores

En el marco de los convenios de cooperación interinstitucional suscritos con el Indecopi, en el 2022, a cinco asociaciones se le otorgaron un porcentaje a favor de las multas impuestas en los procedimientos administrativos<sup>29</sup>, el cual representó el 37.2 % del total de multas impuestas<sup>30</sup> en promedio, en los respectivos procedimientos.

Las asociaciones que solicitaron el acceso a dicho porcentaje a favor durante el 2022 fueron cuatro<sup>31</sup>. En total, se desembolsó a las asociaciones S/ 208 008.5 de multas provenientes de procedimientos tramitados en la Sala Especializada en Protección al Consumidor, de las Comisiones de Protección al Consumidor y la Comisión de Competencia Desleal. La Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash (en adelante, ACUREA) fue la que recibió la mayor cantidad, con S/ 158 422.90, seguida de la ASPEC (S/ 29 731.1), la Asociación Atenea (S/ 6 633.8) y Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC (S/ 13 220.7).

**Tabla N.º 13**  
**Montos desembolsados por el Indecopi a asociaciones de consumidores**  
**(en soles)**

2019	2020	2021	2022	Total 2019-2022
189,248	11,461	8,981	208,009	417,699

Fuente: Unidad de Finanzas y Contabilidad del Indecopi.

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

<sup>28</sup> En el artículo 156 del Código de Protección y Defensa del Consumidor se señala que la celebración de convenios de cooperación interinstitucional posibilita a las asociaciones de consumidores a acceder hasta el 50% de las multas impuestas en los procedimientos promovidos por éstas.

<sup>29</sup> Las asociaciones fueron: Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC, Asociación Civil Más que Consumidores, Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor, Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU.

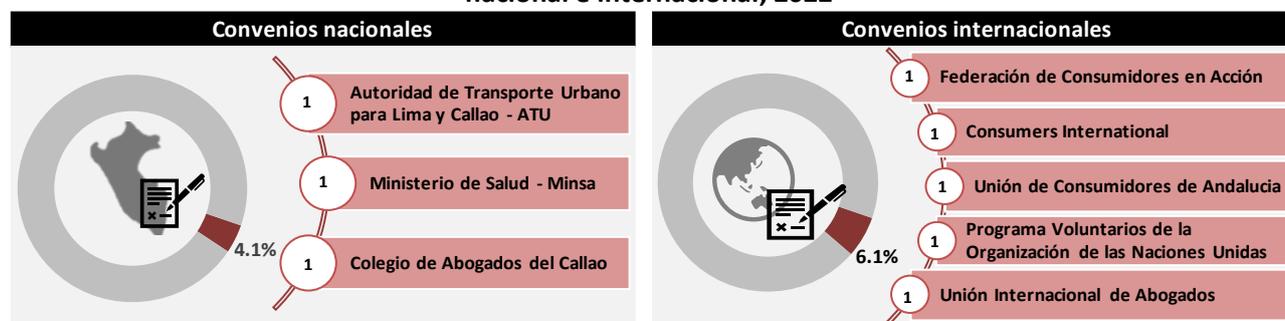
<sup>30</sup> Información brindada por la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi con fecha de acceso el 01.06.2023.

<sup>31</sup> El monto desembolsado no necesariamente fue otorgado en el mismo año de la solicitud.

## Otros convenios

Las asociaciones de consumidores reportaron también haber celebrado convenios con otras instituciones a nivel nacional e internacional: dos de ellas (4.1 %) con entidades a nivel nacional y tres asociaciones (6.1 %) con convenios con entidades de otros países. ASPEC fue la que reportó mayor cantidad de convenios (tres). Un mayor detalle se puede consultar en el Anexo N.º 5 (Tabla N.º 87).

**Gráfico N.º 39**  
Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación vigente, nacional e internacional, 2022



Fuente: Formatos de información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).

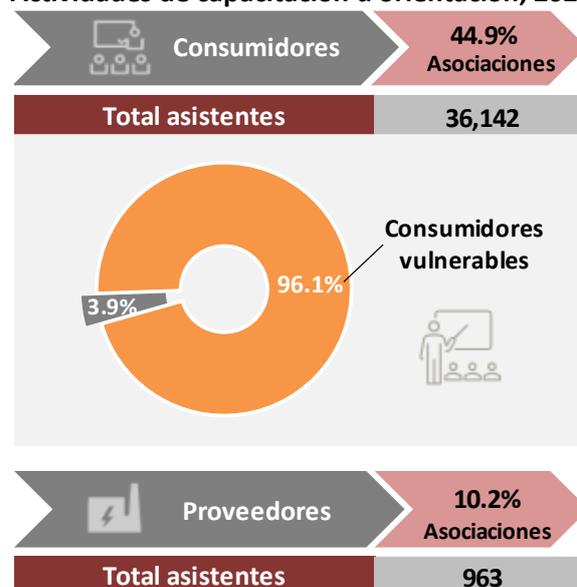
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Actividades de capacitación u orientación

De las 49 asociaciones que reportaron información sobre actividades efectuadas en el 2022, el 44.9 % declaró haber realizado actividades de capacitación u orientación dirigida hacia consumidores y usuarios en general, con un total de 36 142 asistentes<sup>32</sup> (91 asistentes en términos del valor de la mediana), correspondiendo el 96.1 % a consumidores vulnerables. Destacó lo declarado por la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco y la Asociación de Usuarios del Norte del Perú - ASUNORP al haber beneficiado a 12 500 y 21 000 asistentes respectivamente. La temática estuvo relacionada principalmente con la protección de los derechos y la salud.

El 10.2 % de las asociaciones realizaron capacitaciones a proveedores, con un total de 963 asistentes y un promedio de 192.6. Los tópicos abordados fueron los derechos de los consumidores y principalmente, el libro de reclamaciones.

**Gráfico N.º 40**  
Actividades de capacitación u orientación, 2022



Fuente: Formatos de información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).

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

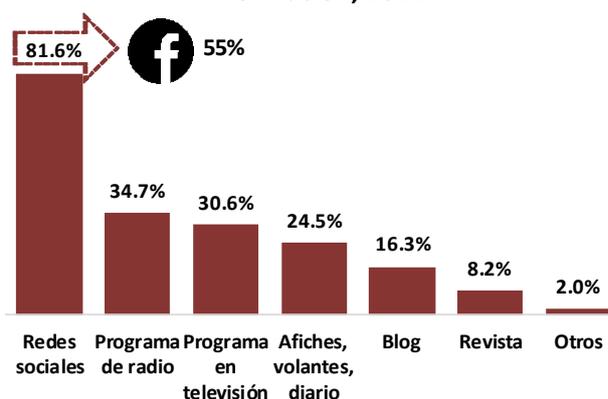
<sup>32</sup> De las 21 asociaciones que señalaron haber realizado actividades de capacitación u orientación dirigida hacia consumidores y usuarios en general, 02 de ellas no precisó el número de asistentes.

### Actividades de difusión

En el 2022, el 89.8 % de las asociaciones de consumidores informaron que realizaron actividades de difusión, destacando el uso mayoritario de redes sociales como medio de difusión con el 81.6 % (el 55 %, 22 de un total de 40, empleó Facebook).

Otros canales utilizados por las asociaciones para la difusión fueron: la radio con el 34.7 %, programas de televisión (30.6 %), afiches, volantes y diarios (24.5 %) y el uso de su blog (16.3 %). La difusión a través de revistas (sean digitales o impresas) solo fue realizado por cuatro de ellas, actividad que implica un mayor esfuerzo operativo, inversión y coordinación (en la estructuración, generación de contenidos y difusión).

**Gráfico N.º 41**  
**Actividades de difusión según instrumento de información, 2022**

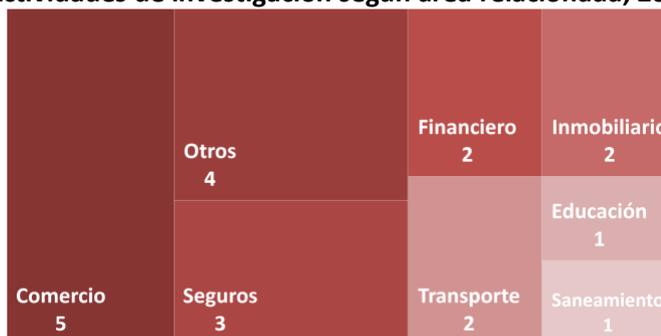


Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección de Consumidor del Indecopi.

### Actividades de investigación

Durante el año 2022, el 18.4 % de las 49 asociaciones que reportaron información declaró haber realizado actividades de investigación, con un total de 20 actividades (promedio fue de 2.2) en torno a los sectores de comercio, seguros, financiero, transporte, inmobiliario y otros. El detalle se encuentra en el Anexo N.º 5 (Tabla N.º 88).

**Gráfico N.º 42**  
**Actividades de investigación según área relacionada, 2022**



Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor de Indecopi.

### Otras acciones

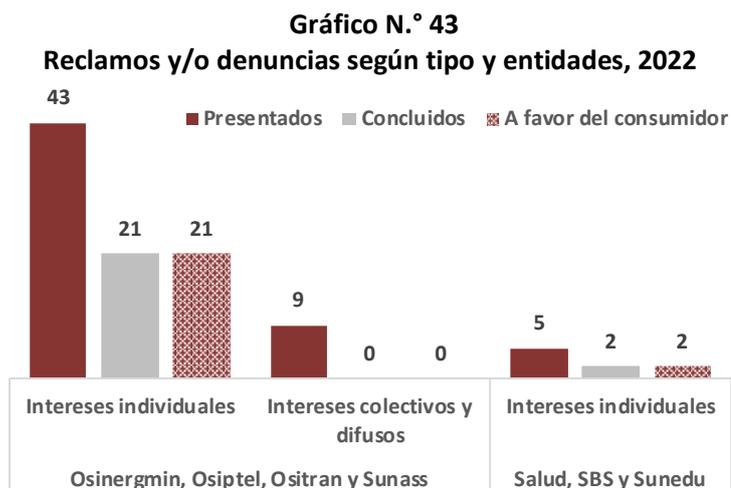
El 8.2 % de las asociaciones de consumidores (cuatro) declaró haber realizado acciones relacionadas al acceso a la información pública, la publicación de libros, entre otras iniciativas. El detalle se muestra en el Anexo N.º 5 (Tabla N.º 89).

## Reclamos y denuncias en organismos reguladores, SuSalud, SBS y Sunedu

La acción de defensa de los derechos de los consumidores se refleja, en parte, en la defensa de intereses individuales o colectivos de los consumidores por parte de las asociaciones<sup>33</sup>. Conforme lo declarado por seis de las 49 asociaciones, en el 2022, se presentaron 57 reclamos y/o denuncias a las diversas entidades del Sistema, cifra 119.2 % mayor a lo reportado el año previo (26).

La asociación que reportó un mayor número de reclamos y/o denuncias fue la ADUCMAC, con 18, representando el 31.6 % del total, seguida de la Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO y la Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ, cada una con 12.

Del total de reclamos y/o denuncias presentadas, 48 fueron por intereses individuales y nueve por intereses colectivos y difusos. Por su parte, en cuanto a los reclamos y/o denuncias resueltas, fueron 23 y todas a favor de las asociaciones de consumidores y por intereses individuales. Ver el Anexo N.º 5 (Tabla N.º 90) para mayor detalle.



Fuente: Formatos de información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N.º 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Reclamos, denuncias y sanciones en el Indecopi

- **Reclamos:** Con base en la información registrada en la SBC del Indecopi y considerando el Registro Oficial, se tuvo que, en el 2022, la asociación de consumidores Centro de Protección al Ciudadano Equidad presentó tres reclamos contra proveedores del sistema financiero, seguros y construcción e inmobiliario, concluyendo sin acuerdos de conciliación.
- **Denuncias:** Ante los órganos resolutores de protección del consumidor del Indecopi (OPS y CPC) así como las tramitadas ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD) se tuvo lo siguiente:

**Ante los órganos resolutores de protección al consumidor (OPS y CPC).** Durante el 2022, se registraron 85 denuncias presentadas en total a nivel nacional (considerando las CPC y los OPS<sup>34</sup>) por parte de 14 asociaciones (las que representaron al 15.2 % de las inscritas en el Registro Oficial), teniéndose un promedio de seis denuncias por asociación de consumidor al año<sup>35</sup>.

<sup>33</sup> Conforme lo establece el artículo N.º 128 del Código, el ejercicio de las acciones en defensa de los derechos del consumidor puede ser efectuado a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso. El interés colectivo se refiere a las acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentran ligados a un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase; mientras que, el interés difuso se refiere a acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

<sup>34</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en <https://www.gob.pe/14889-denuncias-de-proteccion-al-consumidor-procedimientos-de-proteccion-al-consumidor-sumarismos-y-ordinarios>.

<sup>35</sup> Debido a la elevada dispersión del número de denuncias presentadas por las asociaciones, se puede también considerar como medida referencial a la mediana, que para este caso sería de 2.5 denuncias.

En el mismo año, se resolvieron 129 denuncias interpuestas por las asociaciones (equivalentes al 0.5 % del total de denuncias concluidas a nivel nacional). Asimismo, el 78.3 % del total de denuncias se resolvieron en Lima y Callao, seguida de Áncash (7.8 %), Piura (4.7 %), Arequipa (3.1 %), Tacna (2.3 %), Junín (1.6 %) y otros (2.3 %).<sup>36</sup>

Es de destacar que, entre el 2019 y 2022, se reportaron 510 denuncias concluidas, que fueron presentadas por las asociaciones de consumidores. El departamento donde se reportó más denuncias resueltas fue Lima (53.1 %). El detalle se encuentra en el Anexo N.º 5 (Tabla N.º 91).

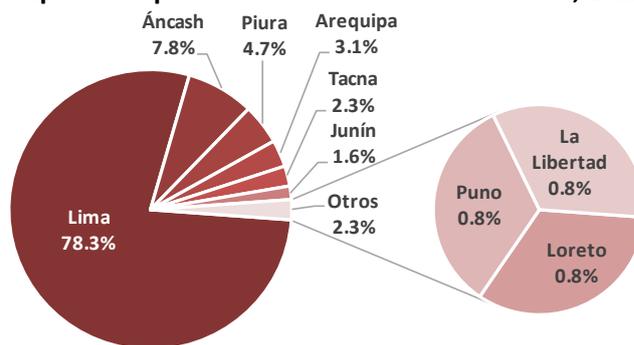
La asociación de consumidores con mayor número de denuncias concluidas<sup>37</sup> fue ACUREA, con 41, seguida de la ASPEC, con 15, y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios – PDCYU, con 14. Mayor detalle ver el Anexo N.º 5 (Tabla N.º 92).

A nivel de hechos denunciados<sup>38</sup>, para el 2022 el 74.8 % concluyó a favor de las asociaciones, resultado superior al año previo (55.6 % en el 2021). Cabe indicar que, en el periodo del 2019–2022 el promedio de hechos denunciados a favor fue de 62.4 %<sup>39</sup> y en el 57.5 % se impuso una multa en primera instancia<sup>40</sup>.

En 2022, las asociaciones de consumidores con el 100 % de hechos denunciados a su favor fueron la Asociación Atenea, la Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario – APEDECU y la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chíncha Alta – ASCUCH.

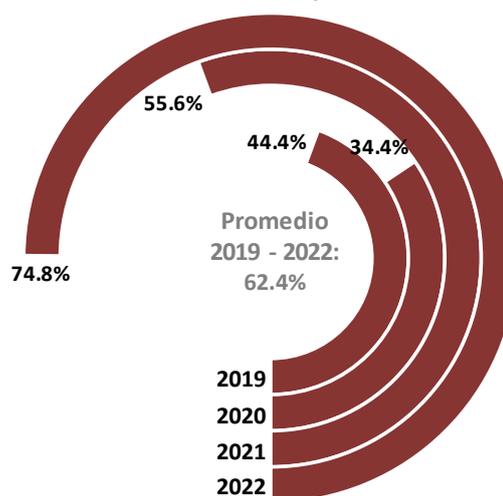
Durante el mismo año, las actividades económicas a las que pertenecían los proveedores más denunciados, según los hechos denunciados por las asociaciones de consumidores fueron las relacionadas a supermercados, bodegas, *minimarkets* y similares con el 64.7 % (sobre el total de hechos denunciados concluidos), seguido de educación con 5 % y elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco con el 3.3 %. Mayor detalle ver el Anexo N.º 5.

**Gráfico N.º 44**  
**Distribución geográfica de las denuncias concluidas impulsadas por asociaciones de consumidores, 2022**



Fuente: Comisiones de protección al consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales del Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Gráfico N.º 45**  
**Porcentaje de hechos denunciados resueltos a favor<sup>a/</sup> de las asociaciones de consumidores en los órganos resolutivos del Indecopi, 2019 - 2022**



Nota:

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

Fuente: Comisiones de protección al consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales del Indecopi.

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

**Gráfico N.º 46**

<sup>36</sup> El Indecopi cuenta con sedes en todas las regiones del país; sin embargo, no todas ellas cuentan con un órgano resolutivo. Para la asignación de la competencia territorial consultar el Anexo 1 de la Directiva N.º 006-2018/DIR-COD-INDECOPI.

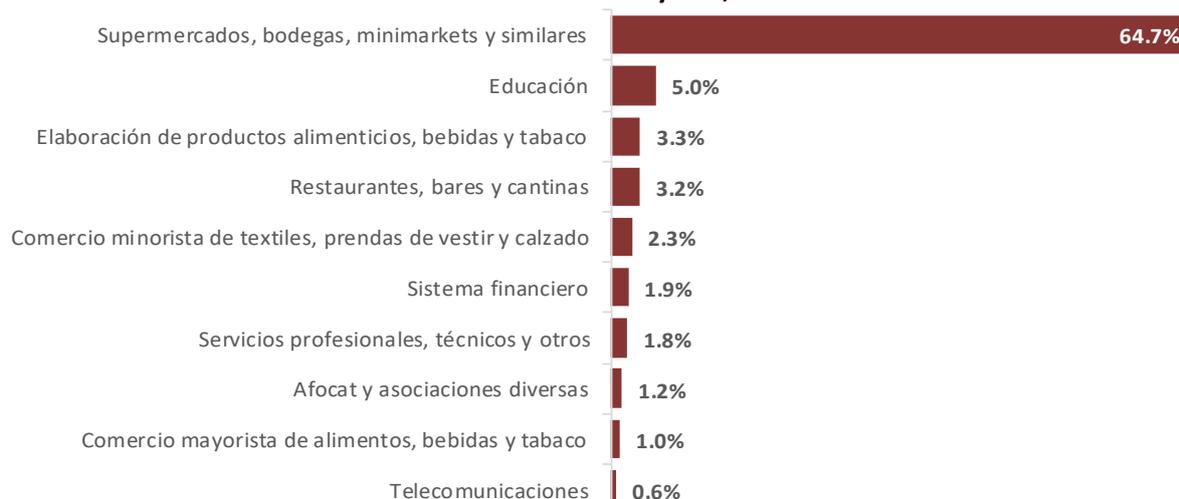
<sup>37</sup> Las denuncias concluidas en 2022 no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en el mismo año.

<sup>38</sup> Una denuncia puede contener más de un hecho denunciado.

<sup>39</sup> Incluye a las denuncias concluidas en primera instancia como fundadas, desistimiento, conciliación y acuerdo extraproceso.

<sup>40</sup> Considera a denuncias concluidas en primera instancia como fundadas.

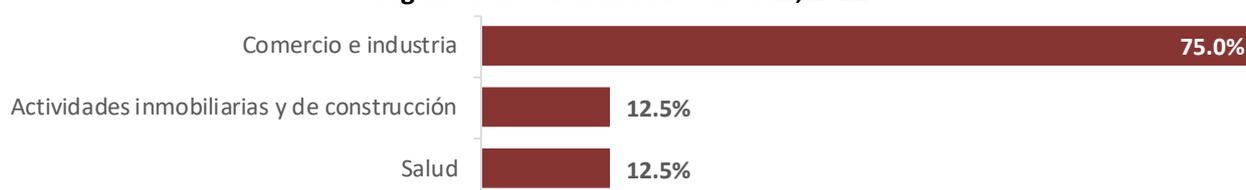
**Top 10: Actividades económicas más denunciadas por asociaciones de consumidores según hechos denunciados en OPS y CPC, 2022**



Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD).** Durante el 2022, se presentaron cuatro denuncias por parte de dos asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial. En el mismo periodo, se concluyeron ocho denuncias, equivalentes al 5.7 % del total de denuncias concluidas a nivel nacional<sup>41</sup>, siendo que en solo una de ellas se reportó infracción a la normativa de protección del consumidor (12.5 %) decantando en la imposición de una amonestación por infracción relacionada a actos de engaño.

**Gráfico N.º 47**  
**Actividades económicas denunciadas por asociaciones de consumidores según hechos denunciados en CCD, 2022**



Fuente: Comisión de la Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

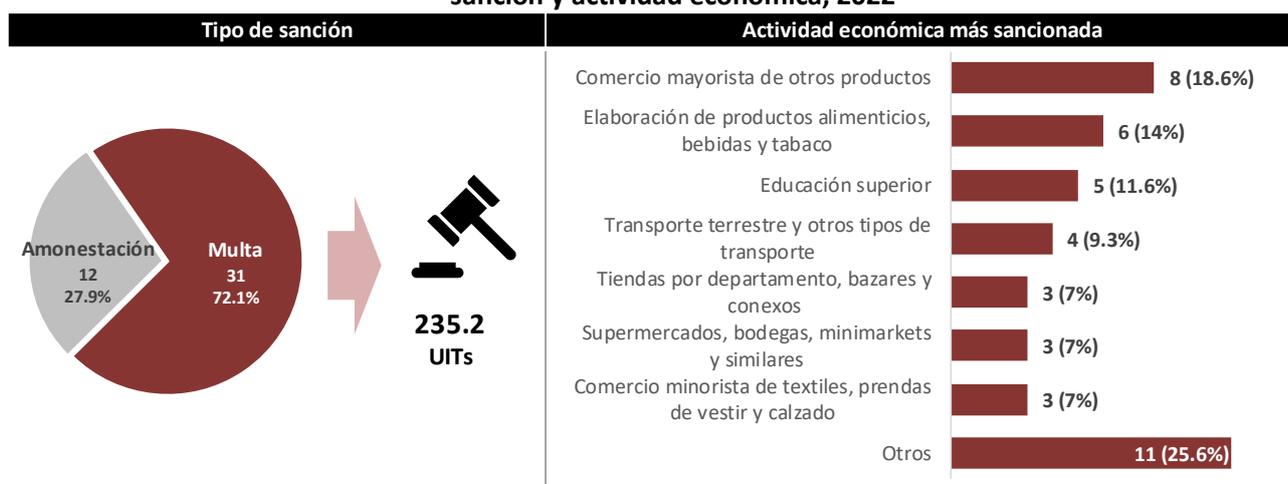
- **Sanciones.** En el 2022, se identificó que 24 denuncias culminaron con resoluciones firmes en sede administrativa, las cuales totalizaron en 43 sanciones, siendo que en 12 se impusieron amonestaciones y en 31 multas, las que totalizaron en 235.2 UIT y 7.6 UIT en promedio, por infracciones leves en su totalidad<sup>42</sup>, relacionadas con el Libro de Reclamaciones, actos de engaño, cláusulas abusivas e información, principalmente. Mayor detalle en el Anexo N.º 5 (Tabla N.º 94).

<sup>41</sup> Las denuncias concluidas en 2022 no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en el mismo año.

<sup>42</sup> De acuerdo con el artículo 110 del Código de Protección del Consumidor, las infracciones pueden ser leves (con una amonestación o con una multa de hasta 50 UIT), graves (con una multa de hasta 150 UIT) o muy graves (con una multa de hasta 450 UIT).

**Gráfico N.º 48**

**Sanciones a proveedores derivados de denuncias interpuestas por asociaciones, según tipo de sanción y actividad económica, 2022**



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

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

**Performance de las asociaciones de consumidores**

Teniendo en cuenta la información de las 43 asociaciones de consumidores<sup>43</sup> que remitieron información para el presente informe respecto a las variables como<sup>44</sup>: i) número de asociados; ii) actividades de capacitación y orientación<sup>45</sup>; iii) herramientas de difusión<sup>46</sup>; iv) denuncias presentadas<sup>47</sup>; y, v) porcentaje a favor de los hechos denunciados que fueron resueltos a favor de las asociaciones<sup>48</sup> se puede tener una aproximación referencial al desempeño de cada asociación.

Para el 2022, sobre la base de las variables mencionadas que reflejan la representatividad; alcance de actividades de educación y difusión; y representación de los consumidores en procedimientos administrativos ante el Indecopi, en materia de protección del consumidor, destacó ACUREA, como se aprecia a continuación en la siguiente relación, ordenada sobre la base del resultado promedio de dichas variables.

<sup>43</sup> Seis asociaciones no remitieron información sobre el número de asociados, por lo cual no fueron consideradas para el presente apartado (Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco, Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores – ANDECO, Asociación de Consumidores Mercado Pro Ciudadano - Pro Ciudadano, Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros – ACUSE, Frente de Defensa de la Competencia y Protección de los Consumidores y Empresarios del Perú - FDECEP y Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO).

<sup>44</sup> Cabe indicar que la información correspondiente a las variables N° de asociados, actividades de capacitación y orientación, y las herramientas de difusión, provienen de las respuestas al Anexo N° 2 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. La información sobre denuncias presentadas, forma de conclusión y fecha de creación provienen de las estadísticas oficiales y Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi.

<sup>45</sup> Se tiene en cuenta si las asociaciones realizaron o no actividades de capacitación y orientación.

<sup>46</sup> Se tiene en cuenta si las asociaciones desarrollaron o no herramientas para difundir los temas relacionados a la protección del consumidor, como páginas web, programas de televisión, programas radiales, blogs, revistas, redes sociales y/o afiches.

<sup>47</sup> Corresponde a las denuncias presentadas por las asociaciones ante el Indecopi durante el 2022. Se incluye información de las CPC, los OPS y la CCD.

<sup>48</sup> Corresponde al porcentaje de los hechos denunciados resueltos que fueron presentados por las asociaciones ante el Indecopi que concluyeron en primera instancia como fundadas, por desistimiento o por conciliación durante el 2022, y que no necesariamente corresponden a las denuncias presentadas en dicho año. Se incluye información de las CPC, los OPS y la CCD.

**Tabla N.º 14**  
**Performance de asociaciones de consumidores, 2022**

<b>A</b>	Número de asociados en 2022.
<b>B</b>	¿Realizó actividades de capacitación y orientación?
<b>C</b>	¿Realizó actividades de difusión?
<b>D</b>	Denuncias presentadas en CPC, los OPS y la CCD.
<b>E</b>	Porcentaje de los hechos denunciados que fueron resueltos a favor de las asociaciones en CPC, los OPS y la CCD.

Nº	Nombre de la asociación	A	B	C	D	E
1	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	38	Sí	Sí	46	58.3%
2	Asociación Civil Más que Consumidores	280	Sí	Sí	2	50.0%
3	Nouvelle Défense - NV Défense	20	Sí	Sí	12	21.1%
4	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	222	Sí	Sí	1	3.7%
5	Asociación Atenea	7	Sí	Sí	1	100.0%
6	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	1,477	No	Sí	4	85.7%
7	International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP	72	No	Sí	3	66.7%
8	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT	13	Sí	Sí	0	37.5%
9	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC	174	No	Sí	2	13.6%
10	Asociación Peruana de Consumidoras y Usuaris - ACONUS	6	Sí	Sí	5	0.0%
11	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	307	No	Sí	3	0.0%
12	Asociación para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Ayacucho - ASDDECUA	15	Sí	Sí	0	0.0%
13	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	3	No	Sí	2	100.0%
14	Asociación Peruana Proconsumer - APPRO	3	No	Sí	4	30.0%
15	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC	13	Sí	Sí	0	0.0%
16	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE	10	Sí	Sí	0	0.0%
17	Asociación de Consumidores - Consuma Protección	8	Sí	Sí	0	0.0%
18	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha Alta - ASCUCH	7	No	Sí	0	100.0%
19	Asociación de Protección al Usuario - APU	6	Sí	Sí	0	0.0%
20	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	6	Sí	Sí	0	0.0%
21	Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - Jean Monnet	6	Sí	Sí	0	0.0%
22	Asociación en Defensa del Consumidor Perú - ADECON PERÚ	5	Sí	Sí	0	0.0%
23	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	5	Sí	Sí	0	0.0%
24	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	5	Sí	Sí	0	0.0%
25	Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor	4	No	Sí	0	50.0%
26	Asociación de Usuarios del Norte del Perú - ASUNORP	3	Sí	Sí	0	0.0%
27	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE	3	Sí	Sí	0	0.0%

N°	Nombre de la asociación	A	B	C	D	E
28	Asociación de Defensa y Protección de los Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD	276	No	Sí	0	0.0%
29	Asociación de Protección al Consumidor Yanapay Perú	2	No	Sí	2	0.0%
30	Fashion Law Latam	12	No	Sí	0	0.0%
31	Asociación Proconsumidores del Perú	11	No	Sí	0	0.0%
32	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	10	No	Sí	0	0.0%
33	Instituto Promotor de la Calidad e Idoneidad del Mercado - IPCIM	9	No	Sí	0	0.0%
	Corporación Legal Proconsumidor del Sur - COLPROSUR	7	No	Sí	0	0.0%
35	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios - A.D.D.C. Y U.	6	No	Sí	0	0.0%
36	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS	5	No	Sí	0	0.0%
37	Asociación Centro de Protección al Consumidor	4	No	Sí	0	0.0%
38	Asociaciones Regionales de Consumidores y Usuarios de Ayuda - ARECUA	3	No	Sí	0	0.0%
39	Instituto Proyecto Solidaridad Global	3	No	Sí	0	0.0%
40	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU	3	No	Sí	0	0.0%
41	Asociación Vergara & Soto	2	Sí	No	0	0.0%
42	Asociación de Consumidores Pro Consumidor y Usuario - PROCONUS	3	No	No	1	0.0%
43	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios Perú - ASCOPS PERÚ	8	No	No	0	0.0%

Nota: Resultados sobre la base de la información presentada por 43 asociaciones de consumidores que remitieron información completa a través de los informes anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI para las variables: i) número de asociados, ii) actividades de capacitación y orientación, y iii) herramientas de difusión.

Ranking realizado en función al valor promedio obtenido de la normalización de valores de las variables N.º de asociados, N.º de denuncias presentadas y porcentaje a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas.

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2022; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI y Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

#### IV.2.2 Consejos de usuarios

Los consejos de usuarios fueron establecidos en cumplimiento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos<sup>49</sup> y su reglamento<sup>50</sup>, y tienen como objetivo el de constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Cada organismo regulador puede contar con uno o más consejos de usuarios, dependiendo de las características propias de cada mercado. Al respecto, el reglamento general de cada organismo regulador establece la estructura, la distribución geográfica, la conformación y el proceso de elección de miembros, según corresponda. Los consejos de usuarios son competentes principalmente para<sup>51</sup>:

<sup>49</sup> Congreso de la República (2000). Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por la Ley N° 28337. Accedido el día 14.06.2023. Disponible en [https://www.leyes.congreso.gob.pe/DetLeyNume\\_1p.aspx?xNorma=6&xNumero=27332&xTipoNorma=0](https://www.leyes.congreso.gob.pe/DetLeyNume_1p.aspx?xNorma=6&xNumero=27332&xTipoNorma=0).

<sup>50</sup> Presidencia del Consejo de Ministros (2005). Decreto Supremo N° 042-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 27332. Accedido el día 14.06.2023. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/580610-042-2005-pcm>

<sup>51</sup> Congreso de la República (2004). Ley N°28337. Ley que modifica diversas disposiciones de la Ley N°27332. Accedido el día 14.06.2023. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/723202/ley28337.pdf?v=1590012661>.

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

Para la edición del presente informe, se solicitó la información referida al desempeño de los consejos de usuarios a cada regulador. Sobre la base de dicha información se tuvo que, al cierre de 2022 existían 15 consejos de usuarios a nivel nacional, los mismos que reportaron, en promedio, seis integrantes cada uno. El regulador con el mayor número de consejos de usuarios fue el Ositrán (cuatro de alcance nacional y cuatro regional), con un total de ocho; mientras que, el Osiptel y el Osinergmin solo reportaron uno, ambos de alcance nacional.

**Tabla N.º 15**  
**Consejos de usuarios según organismo regulador, 2022**

Organismo regulador	Consejos de usuarios	Alcance geográfico	N.º de miembros
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)	Consejo de Usuarios	Nacional	7
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán)	Consejo de Usuarios de Aeropuertos de Alcance Nacional	Nacional	9
	Consejo de Usuarios de Puertos de Alcance Nacional	Nacional	10
	Consejo de Usuarios de la Red Vial de Alcance Nacional	Nacional	6
	Consejo de Usuarios Ferroviarios de Alcance Nacional	Nacional	8
	Consejo Regional de Usuarios de Arequipa	Regional	8
	Consejo Regional de Usuarios de Loreto-San Martín	Regional	10
	Consejo Regional de Usuarios de Cusco	Regional	6
	Consejo Regional de Usuarios de Piura	Regional	6
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)	Consejo de Usuarios Lima	Lima	5
	Consejo de Usuarios Norte	Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca y Áncash	6
	Consejo de Usuarios Sur	Cusco, Arequipa, Apurímac, Puno, Tacna y Moquegua	6
	Consejo de Usuarios Centro	Junín, Huánuco, Huancavelica, Ica, Ayacucho y Pasco	6
	Consejo de Usuarios Oriente	Loreto, Amazonas, San Martín, Ucayali y Madre de Dios	5
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)	Consejo de Usuarios de Osinergmin	Nacional	3
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>101</b>

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG, Osiptel. Correo electrónico de fecha 04.05.2023, Ositrán. Oficio N° 0291-2023-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico de fecha 28.04.2023.

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

## Actividades desarrolladas por los consejos de usuarios según organismo regulador

### Audiencias públicas

Durante el 2022, según lo reportado por el Osiptel, el Ositrán y la Sunass, los consejos de usuarios participaron en 14 audiencias públicas. Cabe señalar que las audiencias públicas son espacios de diálogo y comunicación entre las entidades reguladoras, los usuarios y las empresas prestadoras (EP).

**Tabla N.º 16**  
**Audiencias públicas desarrolladas por los consejos de usuarios según organismo regulador, 2022**

Regulador	Osiptel	Ositrán	Sunass	Osinergmin
Nº de audiencias	01	03	10	No reportó

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG, Osiptel. Correo electrónico de fecha 04.05.2023, Ositrán. Oficio N° 0291-2023-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico de fecha 28.04.2023.

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

### Eventos académicos

De acuerdo con lo reportado por el Osiptel y la Sunass, en el 2022, los consejos de usuarios participaron de 27 eventos o talleres coordinados con estos organismos reguladores, en los que se expusieron diversos temas en beneficio de los usuarios interesados de cada sector.

**Tabla N.º 17**  
**Eventos en los que participaron los consejos de usuarios según organismo regulador, 2022**

Entidad	Eventos
<b>Osiptel</b>	Se realizaron 13 talleres virtuales, tres talleres mixtos y cinco talleres presenciales, una audiencia pública presencial, beneficiando a 819 usuarios de 13 regiones. Los principales temas abordados fueron: a) Reglamento de calidad de atención. b) Mecanismos de información dirigido a usuarios. c) Entidad competente ante problemas de cables y postes. d) "Todo lo que debes saber antes de comprar un equipo móvil". e) Portal de Información. f) Aplicativos informáticos. g) Modificaciones a las condiciones de uso - nuevas reglas en la contratación del servicio móvil y reposición del SIM Card. h) Ranking del desempeño de las empresas operadoras (EO), entre otros. i) La digitalización de los servicios de telecomunicaciones, en el que participaron: Osiptel/Pronatel/empresas operadoras (Bitel, Claro, Entel y Movistar).
<b>Ositrán</b>	No reportó.
<b>Sunass</b>	Se realizaron cinco eventos. Los temas abordados fueron los siguientes: a) Reclamos de los servicios de saneamiento prestado en pequeñas ciudades. b) Modelo de regulación tarifaria de los servicios de saneamiento brindados por Unidad de Gestión Municipal (UGM) en pequeñas ciudades. c) Proceso de consulta pública para la elaboración del Plan Maestro Optimizado (PMO) a cargo de las empresas prestadoras. d) Agenda regulatoria de la Sunass 2022-2027. e) Presentación del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Sunass.
<b>Osinergmin</b>	No reportó.

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG, Osiptel. Correo electrónico de fecha 04.05.2023, Ositrán. Oficio N° 0291-2023-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico de fecha 28.04.2023.

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

## Consultas presentadas

De acuerdo con lo indicado por el Osiptel, en el 2022 se presentaron 120 consultas a su Consejo Directivo.

**Tabla N.º 18**  
**Consultas presentadas al Consejo Directivo según organismo regulador, 2022**

Entidad	Consultas
<b>Osiptel</b>	En el 2022 se presentaron 120 consultas a su Consejo Directivo. Destacó la temática referida a: a) Principales derechos de los usuarios de telecomunicaciones. b) Procedimiento de reclamos. c) Problemas con la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. d) SIM <i>swapping</i> (o suplantación de la tarjeta SIM del móvil) como fraudes digitales. e) Suplantación de identidad. f) Migración / portabilidad. g) Baja del servicio/ suspensión. h) Bloqueo y desbloqueo de equipos. i) Contratación de forma segura.
<b>Ositrán</b>	No reportó.
<b>Sunass</b>	No reportó.
<b>Osinergmin</b>	No reportó.

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG, Osiptel. Correo electrónico de fecha 04.05.2023, Ositrán. Oficio N° 0291-2023-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico de fecha 28.04.2023.

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

## Líneas de acción para mejorar la calidad de prestación de los servicios

En el 2022, el Osiptel, el Ositrán y la Sunass propusieron un total de 61 líneas de acción para mejorar la calidad de la prestación de los servicios que regulan. En tanto, el Osinergmin no reportó detalle de las líneas de acciones desplegadas por parte de su consejo de usuarios.

**Tabla N.º 19**  
**Líneas de acción para mejorar la calidad de los servicios**

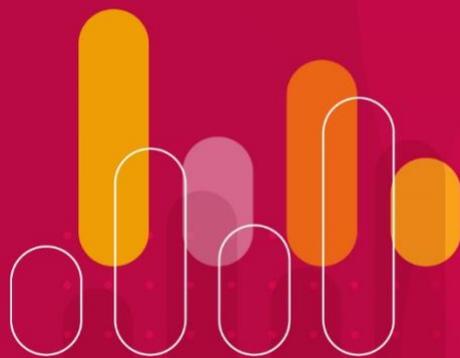
Entidad	Líneas de acción
<b>Osiptel</b>	Propusieron tres líneas de acción que abordaron problemáticas referidas a: a) Contratación de servicio móvil en vía pública (informe de investigación). b) Servicio de mensajes cortos instantáneos promocionales por operadores (reporte preliminar de investigación). c) Contratación de servicio móvil en la vía pública (reporte preliminar de investigación).
<b>Ositrán</b>	Propusieron 49 líneas de acción y 05 visitas de campo que abordaron problemáticas referidas a: a) El Ositrán organizó cinco visitas de campo: i) Peaje Camaná (Arequipa), ii) Aeropuerto de Arequipa, iii) Ferrocarril del Sur, iv) Red vial IIRSA Norte (Moyobamba-Rioja), Puente Naranjillo y Puente Aguas Claras; y, v) Red vial IIRSA Norte: Yurimaguas. b) Se gestionaron 49 pedidos de información requeridos por los miembros del Consejo, orientados a la mejora en la prestación de los servicios derivados de las infraestructuras de transporte de uso público.

Entidad	Líneas de acción
<b>Sunass</b>	<p>Propuso nueve líneas de acción que abordaron problemáticas referidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Modificación del RGT para que la difusión de las actualizaciones y reajustes tarifarios se publiquen en medios masivos para promover la transparencia de información.</li> <li>b) Revisión de la directiva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (Merese) para hacer visible la obligación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) de socializar su plan de intervenciones y capacitar a los miembros de las comunidades contribuyentes.</li> <li>c) Desarrollo del marco normativo de calidad para los servicios gestionados por prestadores no regulados - prestadores de pequeña ciudad y ámbito rural.</li> <li>d) Elaboración del modelo tarifario para prestadores distintos a la Unidad de Gestión Municipal (UGM) de las pequeñas ciudades.</li> <li>e) Revisión de la directiva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (Merese) para hacer visible la obligación de las empresas prestadoras (EP) de socializar su plan de intervenciones y gestionar casos donde la intervención se desarrolla en una Área Natural Protegida (ANP) o Área de Conservación Regional (ACR).</li> <li>f) Revisión del marco normativo sobre control de confiabilidad operativa de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP).</li> <li>g) Revisión del marco normativo que faculta la prestación del servicio con continuidad menor a 24 horas.</li> <li>h) Desarrollo de intervenciones de educación e información a los usuarios sobre los impactos en su bienestar por no usar agua en condiciones de calidad o verter aguas residuales en cuerpos naturales o infraestructura hidráulica.</li> <li>i) Promover la articulación entre entidades que tienen a su cargo obras paralizadas, construidas con deficiencias o inconclusas para identificar alternativas de mejora para los usuarios afectados.</li> </ul>
<b>Osinergmin</b>	No reportó.

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG, Osiptel. Correo electrónico de fecha 04.05.2023, Ositrán. Oficio N° 0291-2023-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico de fecha 28.04.2023.

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

# Información sectorial



## V. INFORMACIÓN SECTORIAL

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

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

El surgimiento de los organismos reguladores de los servicios públicos respondió al proceso de transformación del rol del Estado en la economía que se desarrolló durante los años 90, caracterizada por la liberalización de determinados sectores, así como la transferencia al sector privado de la propiedad de numerosas empresas estatales y el otorgamiento de concesiones de servicios públicos y de obras públicas de infraestructura.

Como consecuencia de dicha modificación en el rol del Estado en la economía, se crearon los llamados organismos reguladores de los servicios públicos con el objeto de garantizar un tratamiento técnico de la regulación y la supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos o que se desarrollan en condiciones de monopolio natural o son poco competitivas y las que requieren para su desarrollo la utilización de redes e infraestructuras. Así, mediante Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos otorgó el nivel de regulador al Osiptel, el Osinergmin, el Ositrán y la Sunass.

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

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

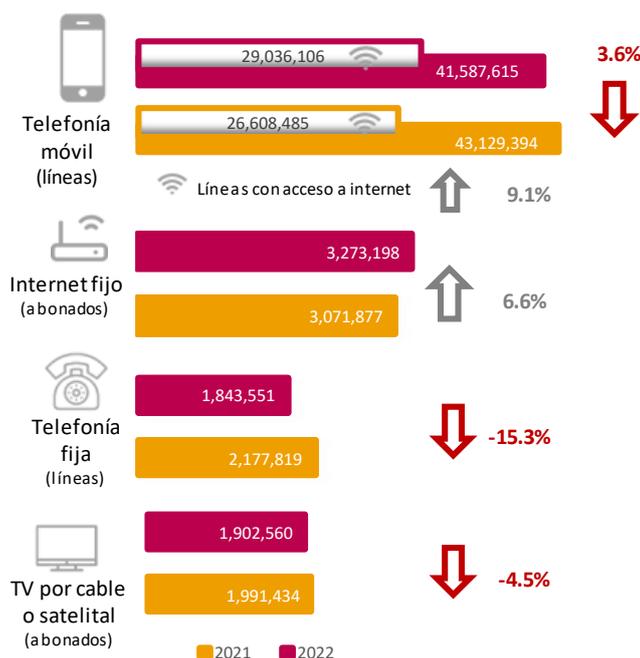
- **Función de solución de controversias:** comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre estas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados. Cabe precisar que, en el ámbito de protección al consumidor, los organismos reguladores tienen una especial relevancia en la medida que se encuentran obligados a contar con un Tribunal de Solución de Controversias<sup>52</sup>, el cual actúa como última instancia administrativa; ello implica que lo resuelto por el Tribunal es de obligatorio cumplimiento y constituyendo precedente vinculante en materia administrativa. Ello significa que los usuarios de dichos sectores cuentan con entes especializados ante los cuales recurrir con la finalidad de encontrar una solución satisfactoria al problema suscitado.

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

### V.1.1 Sector telecomunicaciones

El sector de telecomunicaciones ha sido uno de los más dinámicos en los últimos años, reflejado en la innovación constante de modelos de negocios y aparición de nuevas tecnologías y ha sido uno de los más revalorados por la sociedad, tras la pandemia ocasionada por la COVID-19, dado su rol protagónico como facilitador de las comunicaciones en los diversos rubros de la economía. Asimismo, es uno sobre los cuales existe una mayor presión, por el lado de la demanda, por una mayor cobertura, mejor calidad y con mayores estándares de seguridad. En 2022, el sector, expresado a través del valor agregado bruto, reportó una reducción de 2.1 %<sup>53</sup>, explicado por la disminución de los servicios de telefonía móvil y fija, principalmente, a pesar de la expansión del servicio de internet. A nivel de rubros se tuvo resultados heterogéneos, así la telefonía fija fue el servicio con la mayor reducción de líneas (-15.3 %), mientras que, las líneas móviles se redujeron en 3.6 % y el tráfico de voz desde teléfonos móviles en 4.7 %. En contraste, las líneas con acceso a internet móvil aumentaron 9.1 % y el número de abonados al servicio de internet fijo en 6.6 %, lo que refleja la

**Gráfico N.º 49**  
**Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones**



Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

<sup>52</sup> En el caso del Osinergrmin, el Tribunal de Solución de Controversias tiene a su cargo la solución de conflictos entre agentes del sector, o entre usuarios libres y su proveedor. El Tribunal de Osinergrmin a cargo de la solución de los conflictos entre los usuarios regulados y el distribuidor eléctrico es la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, creado por el artículo 6 de la Ley N° 27699.  
<sup>53</sup> INEI (2022). Informe Técnico “Producto Bruto Interno Trimestral”. Disponible en <https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2022.pdf>

importancia del servicio del internet en el retorno a la mayor presencialidad e impulso de labores mixtas en todo ámbito. Es de destacar, que, en dicho entorno, las inversiones en el sector aumentaron 9.7 % y los ingresos operativos de las operadoras, en 3.1 %.

En materia de protección del usuario del sector telecomunicaciones durante el 2022, de acuerdo con lo reportado por el Osiptel, se presentaron diversos problemas en sus relaciones de consumo como los asociados a la seguridad en la contratación del servicio, la calidad de atención a los usuarios y de sus reclamos, y la calidad del servicio. A un mayor detalle:

- Dada la expansión del servicio móvil y del uso de dispositivos móviles como medio de pago, se acentuaron nuevas problemáticas relacionadas con la seguridad en la contratación del servicio y prácticas fraudulentas como el SIM *swapping*, problemáticas advertidas desde años anteriores, principalmente, por el incremento de los reclamos fundados por contrataciones no solicitadas y las constantes denuncias de usuarios que refirieron tener la titularidad de líneas no contratadas, lo cual reveló que las empresas operadoras presentaron prácticas comerciales no seguras para los usuarios<sup>54</sup>. En ese sentido, durante el 2022, el accionar efectuado por el Osiptel se caracterizó por la implementación de medidas para reforzar la seguridad en la adquisición de servicios y medidas contra fraudes, entre las que destacan las modificaciones a las "Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL. De forma complementaria se continuó con el bloque automático de celulares con la finalidad de abordar la problemática del comercio ilegal (a marzo de 2023, un total de 679 613 equipos móviles con IMEI inválido fueron inutilizados en el territorio nacional con la puesta en marcha del bloqueo automático de celulares).
- En lo referido a los problemas en la calidad de atención al usuario<sup>55</sup> y de sus reclamos en el 2022, medido a través de los indicadores de calidad reportados por las operadoras, si bien se presentaron mejoras en los rankings semestrales de calidad de atención y de desempeño de atención de reclamos respecto al 2021 elaborados por el Osiptel, aún se presentaron, en su mayoría, niveles inferiores a las metas establecidas. Cabe indicar que, en relación con esta problemática, el Osiptel implementó en el 2022 el sistema "Checa tu caso", con la finalidad de generar eficiencias y experiencias del usuario con resultados satisfactorios para la atención de sus problemas con el servicio, lográndose registrar más de 13 mil casos de problemas de los usuarios, de los cuales el 85 % tuvo una solución o una fecha programada de solución a su inconveniente.
- Por su parte, los problemas de la calidad del servicio se asociaron a las interrupciones del servicio y a la velocidad de los servicios, lo cual afectó la satisfacción de los usuarios. En el 2022 se registraron 31 458 interrupciones en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet fijo y televisión de paga, lo que representó un incremento de 10.9 % respecto al año previo, ante las restricciones en el abastecimiento de energía que alimenta a las estaciones base (antenas), a pesar de contar con sistemas de respaldo<sup>56</sup>. En este contexto, según el Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2022<sup>57</sup>, solo el 50 % de usuarios estaría satisfecho con su servicio móvil; mientras que el 49 %<sup>58</sup> medianamente insatisfechos e insatisfechos, siendo los principales problemas, la velocidad de navegación (57 %) y la señal, interferencias y cortes (57 %)<sup>59</sup>. Para el servicio de internet fijo, solo el 34 % de usuarios indicaron estar satisfechos con este; mientras que, el 66 % medianamente insatisfechos e insatisfechos, principalmente, por la

---

<sup>54</sup> Osiptel (2022). Informe 043-DAPU-2022. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/media/bd5lxazn/informe043-dapu-2022.pdf>

<sup>55</sup> Concierne a los servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles.

<sup>56</sup> Osiptel (2023). Nota de Prensa N° 42-2023. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/media/h3rbz2i0/np28032023-webinar-calidad.pdf>.

<sup>57</sup> Osiptel (2023). Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2022. Recuperado de <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/831/Presentacion-Estudio-Satisfaccion-2022v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<sup>58</sup> El 1% no respondió a la pregunta.

<sup>59</sup> Osiptel (2023). Nota de Prensa N° 42-2023. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/media/h3rbz2i0/np28032023-webinar-calidad.pdf>

velocidad de navegación (60 %) e intermitencia en el servicio (45 %). Para el servicio de televisión de paga y telefonía fija solo se alcanzó un nivel de satisfacción de 48 % y 32 %, respectivamente.

Adicionalmente, ha sido notoria la problemática generada por las comunicaciones no deseadas debido a que son frecuentes, existen problemas para identificar a los emisores y no pueden ser evitadas de una manera efectiva y sencilla. A lo anterior se suma el problema del manejo de los datos personales y prácticas fuera del ámbito comercial como es el caso de estafas, entre otros.

Dentro del contexto en mención, la insatisfacción del consumidor se reflejó en la presentación de un total de 2.3 millones de reclamos ante los proveedores durante el 2022, lo que representó un incremento sustancial (42.7 % respecto al año anterior) ubicó al sector como el segundo con el mayor número de reclamos a nivel nacional<sup>60</sup>. Por su parte, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) recibió un total de 33 714 apelaciones y resolvió 29 975, de las cuales el 45.4 % fueron resueltas a favor del usuario.

Entre los retos más importantes identificados por el Osiptel para el 2023 se encuentran:

- Fortalecer del uso de las herramientas de información que el OSIPTEL pone a disposición como las plataformas y aplicativos (Checa tu Plan, Checa tu Equipo Móvil, etc.). Así también se prevé la implementación de la Plataforma de Capacitación para Usuarios (Aula Virtual), Sistema automatizado de medición para la verificación de la calidad del servicio de acceso a internet (sondas).
- Continuar con la sensibilización a los usuarios sobre sus derechos y conductas de las empresas operadoras.
- Promover la seguridad del uso de los servicios con la implementación de herramientas como el Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad, y del Sistema de Bloqueos y Desbloques (SIBDEM).
- Promover procedimientos céleres para las resoluciones de reclamos más frecuentes. Así como, fortalecer el sistema “Checa tu caso” como un mecanismo efectivo para que las empresas operadoras solucionen los casos de los usuarios y otros servicios que empoderen al usuario.
- Fortalecer las facultades de supervisión: evaluar el otorgamiento de facultades de supervisión al personal de orientación a nivel nacional, principalmente en regiones.

En el siguiente apartado se analizará el estado de la protección de los usuarios del sector telecomunicaciones en el año 2022 teniendo en consideración la información remitida por los principales agentes como es el caso del Osiptel, el MTC, el Indecopi y fuentes secundarias.

**Tabla N.º 20**  
**Principales agentes y competencias en el sector telecomunicaciones**

Agente	Competencias
<b>Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dicta normas generales o específicas, supervisa (verifica el cumplimiento de las obligaciones) y fiscaliza (impone sanciones y medidas correctivas) a las empresas operadoras.</li> <li>• Resuelve los reclamos de los usuarios en segunda instancia (la primera instancia está a cargo de las empresas operadoras).</li> <li>• Concilia y resuelve los intereses entre empresas operadoras, entre empresas y sus usuarios, así como los conflictos y controversias entre estos.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende consultas y reclamos ante la SBC en la adquisición de equipos tecnológicos.</li> <li>• Atiende denuncias ante los órganos de procedimientos sumarísimos o las comisiones de protección al consumidor.</li> </ul>

<sup>60</sup> El sector con mayor número de reclamos fue el Sistema Financiero, de Seguros y AFP, con un total de 3.0 millones de reclamos presentados en el 2022.

Agente	Competencias
<b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otorga concesiones, autorizaciones y licencias para la operación de los servicios públicos o privados de telecomunicaciones.</li> <li>• Planear, supervisa y evalúa la infraestructura de comunicaciones.</li> <li>• Cuenta con el Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) para la provisión de acceso universal de servicio de telecomunicaciones, el desarrollo de la banda ancha en su ámbito de intervención, promoción de servicios, contenidos, aplicaciones y habilidades digitales y la reducción de la brecha de infraestructura de comunicaciones, a nivel nacional, en el marco de sus competencias y bajo los lineamientos que apliquen.</li> </ul>

Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

Gráfico N.º 50

Principales indicadores en materia de protección del consumidor en el sector telecomunicaciones

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN A USUARIOS	<i>Usuarios del servicio</i> <sup>1/</sup>			<i>Campañas informativas</i>		
		Nº (2022)	22/21		Nº (2022)	22/21
	Telefonía móvil	41,587,615	↓		5	↑
	Telefonía fija	1,843,551	↓			
	Internet fijo	3,273,198	↑			
	TV por cable o satelital	1,902,560	↓			
<i>Beneficiarios de las orientaciones</i>			<i>Herramientas informativas</i>			
	Nº (2022)	22/21		Nº (2022)	22/21	
	375,780	↑		17	↑	
<i>Beneficiarios de las capacitaciones</i>			<i>Usuarios de herramientas</i> <sup>2/</sup>			
	Nº (2022)	22/21		Nº (2022)	22/21	
	134,969	↑		8,939,984	↑	
FORTALECIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR	<i>Empresas</i>			<i>Supervisiones</i>		
		Nº (2022)	22/21	Concluidas	Nº (2022)	22/21
		965	↑		15,532	↑
	<i>Beneficiarios de las capacitaciones</i>			<i>Sanciones</i>		
	Nº (2022)	22/21	Miles de soles 2022	22/21		
	6,501	↑		79,634	↓	
MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	<i>Reclamos ante proveedores</i>			<i>Apelaciones ante la entidad</i>		
	Presentados	Nº (2022)	22/21	Presentadas	Nº (2022)	22/21
		2,337,975	↑		33,714	↓
	Concluidos	Nº (2022)	22/21	Concluidos	Nº (2022)	22/21
		2,333,469	↑		29,975	↓
	A favor del usuario <sup>3/</sup>	Porcentaje	22/21	A favor del usuario <sup>4/</sup>	Porcentaje	22/21
	41.8%	↑		45.4%	↓	
OTRAS ACTIVIDADES	<i>Otros beneficiarios de las capacitaciones</i> <sup>5/</sup>			<b>Servicio de telecomunicaciones</b> 		
		Nº (2022)	22/21			
	162	↓				
<b>Leyenda</b>						
Incrementó		↑	Se mantuvo		→	Decreció
						↓

Notas:

1/ Corresponden a cantidad de líneas (telefonía fija y móvil) y abonados (servicios de internet y TV por cable satelital).

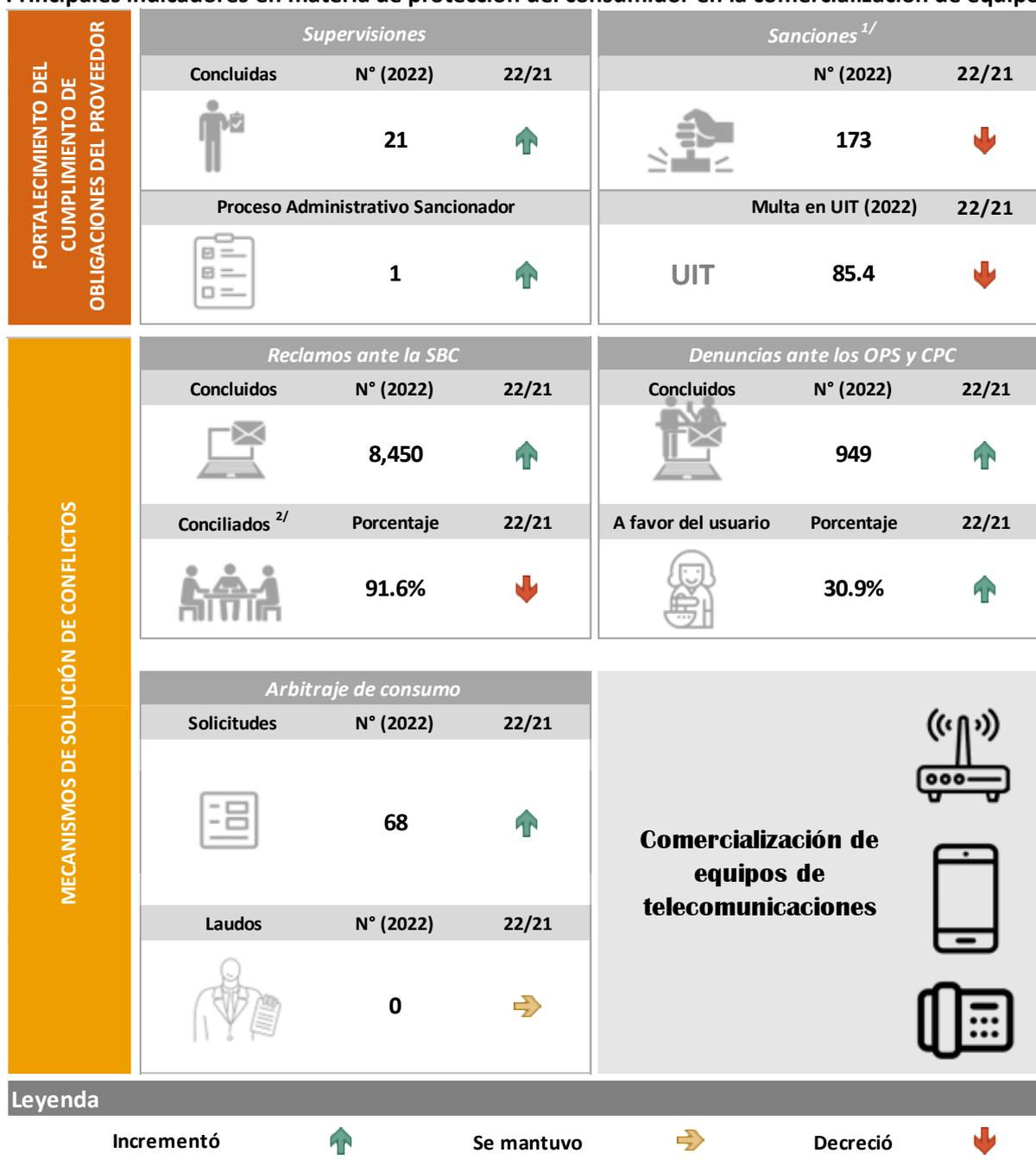
2/ Accesos a las herramientas. 3/ Del total de reclamos concluidos. 4/ Del total de apelaciones concluidas. 5/Capacitaciones a asociaciones de consumidores y consejo de usuarios.

Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

Gráfico N.º 51

Principales indicadores en materia de protección del consumidor en la comercialización de equipos



Notas:

1/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

2/ La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias. SBC: Subgerencia de Atención al Ciudadano.

Fuente: Estadísticas institucionales del Indecopi.

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

### V.1.1.1 Labor del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

El Osiptel, a través de su Dirección de Atención y Protección del Usuario provee herramientas informativas y brinda servicios de orientación para la defensa de los derechos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El regulador cuenta con 39 oficinas a nivel nacional y números de contacto directo, así como el *contact center* "FonoAyuda-1844". Asimismo, destaca que una de sus oficinas es itinerante en diversos puntos de Lima Metropolitana.

Por su parte, se reportó 965 empresas que brindan servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, telefonía larga distancia, servicios de internet, servicios de TV por cable o satelital).

#### Modificaciones normativas

Entre los principales cambios normativos efectuados por el Osiptel se encuentran los relacionados a reducir los fraudes en la contratación, portabilidad numérica y reposición de la tarjeta SIM. Así, mediante la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL se establecieron las siguientes disposiciones que se han ido implementado gradualmente:

- Exhibición del DNI para la contratación y reposición de tarjeta SIM.
- Reposición de la tarjeta SIM sólo en centros y puntos de atención.
- Verificación biométrica para el apoderado. Límite de cinco intentos de biometría por día y trámite, así como la verificación biométrica para el vendedor.
- Suspensión del servicio ante cuestionamiento de reposición.
- Reactivación de reposición de tarjeta SIM en cuatro horas.
- Entrega de documentos de los trámites cuestionados a los cinco días hábiles.
- Obligación de la empresa de brindar la contraseña única al momento de la contratación o en cualquier momento en la que sea identificado mediante verificación biométrica de huella dactilar.
- Uso obligatorio de la contraseña ante nuevas altas, cambio de titularidad y reposición de SIM *card*.
- Envío de alertas en la contratación y reposición por SMS y correo electrónico.
- Reglas sobre registro de distribuidor y demás canales.

Asimismo, se presentaron cuatro modificaciones normativas relacionadas con el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones<sup>61</sup>, entre las que destacan:

- Consolidación de la norma para un mejor entendimiento de esta por parte de todos los agentes de los agentes involucrados (por ejemplo: usuarios y empresas operadoras).
- Aprobación de la notificación electrónica para los actos administrativos que se emitan en el procedimiento asociado al reclamo con aceptación expresa del usuario.
- Ampliación de plazo para la entrada en vigencia de mecanismos que buscan mejorar el procedimiento de reclamo (por ejemplo: plazos para la ejecución de las decisiones de primera y segunda instancia administrativa, obligatoriedad del envío de los reportes por problemas de calidad y averías, entre otros).

---

<sup>61</sup> Los cambios normativos se han aprobado mediante Res. N° 00064-2022-CD/OSIPTEL, Res. N° 00099-2022-CD/OSIPTEL, Res. N° 00199-2022-CD/OSIPTEL y Res. N° 00232-2022-CD/OSIPTEL.

## Actividades de capacitación

En el 2022, el Osiptel capacitó a 134 969 personas (21.7 % más que el año previo) sobre diversa temática como las funciones del regulador, los derechos de los usuarios, el procedimiento de reclamo, entre otros. Del total de capacitados, el 8 % fueron personas vulnerables (con discapacidad) y un 13.3 % fueron usuarios de zonas de interés social.

Asimismo, capacitó 6501 personas pertenecientes a diversas empresas operadoras.

Respecto de las capacitaciones a otras entidades, se reportó un total de 162, la cuales pertenecen a asociaciones de consumidores (99 personas de nueve asociaciones) y consejos de usuarios (63 personas de un consejo).

## Actividades de orientación

En el 2022, el Osiptel realizó orientaciones a un total de 375 780 usuarios (superior en 2.7 % respecto del año anterior), en temáticas relacionada con el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - Renteseq (clonación de IMEI, desbloques no autorizados, etc.), averías, cobros, facturación, entre otros.

El principal canal utilizado fue el no presencial, que atendió al 76 % del total de usuarios orientados, principalmente por el medio telefónico. El canal presencial representó el 19 % a través de sus 39 oficinas (ocho en Lima y 31 en los departamentos restantes).

Es de destacar que en las actividades de orientación se consideró a personas con discapacidad (224 usuarios).

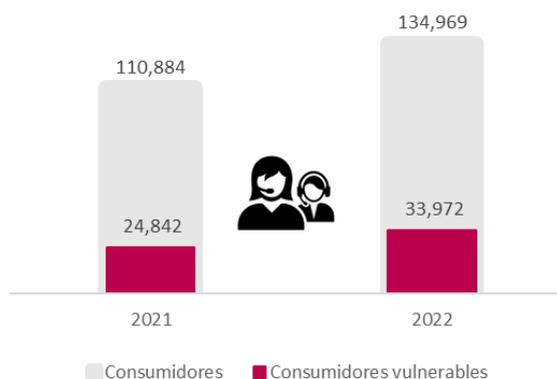
Adicionalmente a los canales tradicionales, el Osiptel realizó visitas de monitoreo a las oficinas de las empresas operadoras a fin de brindar asesoría in situ, atendiendo a un total de 18 864 usuarios (mostrando un crecimiento notable versus los 2143 del año previo).

## Campañas informativas y herramientas de difusión

En 2022 se reportó un alto dinamismo en las actividades de difusión principalmente por medios virtuales. Así, se reportó 17 herramientas a disposición de los usuarios, las mismas que reportaron un mayor uso con 8.9 millones de accesos.

Resaltan las herramientas: i) Reporta IMEI, sobre consultas de equipos celulares hurtados, robados o recuperados, con 7.4 millones de accesos; y ii) Comparatel (Checa tu plan) con 487 838 accesos, pasando a

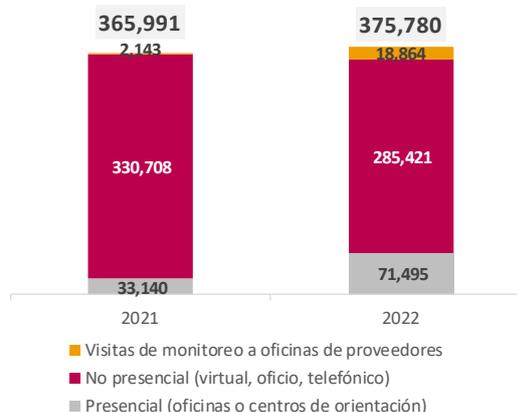
**Gráfico N.º 52**  
Usuarios capacitados por el Osiptel



Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

**Gráfico N.º 53**  
Usuarios orientados por el Osiptel



Nota:

No consideran ferias, jornadas o campañas que formaron parte de las capacitaciones a consumidores.

Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

ser la segunda más visitada para el 2022, al superar a Señal Osiptel. El incremento del uso de la herramienta Reporta IMEI, así como las campañas de difusión en torno a ello reflejó la problemática identificada en torno a la inseguridad e informalidad en el mercado.

**Tabla N.º 21**  
**Principales herramientas de difusión**

Nº	Herramienta	Nº de accesos		
		2021	2022	Var. %
1	Reporta IMEI 	5,547,959	7,400,598	33.4% ↑
2	Comparatel 	314,791	487,838	55.0% ↑
3	Señal OSIPTEL 	571,809	363,557	-36.4% ↓
4	SIRT 	204,385	165,735	-18.9% ↓
5	Sistema de consulta de deudas	219,650	163,100	-25.7% ↓
6	Punku	160,470	143,547	-10.5% ↓
7	Consulta de Contratos de Abonados	107,799	108,098	0.3% ↑
8	Checa tu caso	-	66,740	-
9	ComparaMóvil	85,569	22,768	-73.4% ↓
10	Consulta tu Expediente Virtual (TRASU)	13,264	13,074	-1.4% ↓
11	Visor GIS	3,481	2,770	-20.4% ↓
12	Sistema de Consultas de Jurisprudencia	1,315	846	-35.7% ↓
13	Medidor de Velocidad de Internet Fijo	10,427	547	-94.8% ↓
14	Biblioteca Virtual	-	415	-
15	Consulta de Contratos de Concesión y Servicios de Valor Añadido	401	351	-12.5% ↓
16	Portal Nacional de Datos Abiertos	-	-	-
17	Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del TRASU – SISCE	-	-	-
<b>Total</b>		<b>7,241,320</b>	<b>8,939,984</b>	<b>23.5%</b> ↑

Nota:

No se reportó accesos para Portal Nacional de Datos Abiertos y el Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del TRASU – SISCE.

Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

El uso de estas herramientas estuvo acompañado de importantes campañas de difusión mediante redes sociales, las cuales estuvieron relacionadas con los temas anteriores. Así, la que tuvo mayor alcance fue: “Yo no compro chip callejero”; seguida de las plataformas que permiten comparar tarifas, planes y equipos.

**Tabla N.º 22**  
**Campañas de difusión a usuarios**

 Campañas de difusión: 7,219,777 usuarios		
Campaña	Objetivo	Usuarios
<b>Yo no compro chip callejero</b>	Desincentivar la venta ambulatória de chip de servicio móvil	<b>6,807,154</b>
<b>Derecho de Usuarios</b>	Dar a conocer los derechos de los usuarios con la finalidad de tomar mejores decisiones	<b>298,108</b>
<b>Procedimiento de Reclamos</b>	Dar a conocer los diferentes procedimientos de reclamos.	<b>70,706</b>
<b>Checa Tu Equipo Móvil</b>	Promover el uso de la herramienta digital donde se puede revisar los precios de 120 modelos de 20 marcas de celular disponibles en el mercado.	<b>24,069</b>
<b>Checa Tu Plan</b>	Difusión de comparativo de planes tarifarios de telefonía móvil e internet fijo	<b>19,740</b>



Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

Adicionalmente, se realizó la difusión de información a través de la página web y redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, entre otros), y se logró un alcance de 3.3 millones de accesos y 967 603 impresiones, respectivamente.

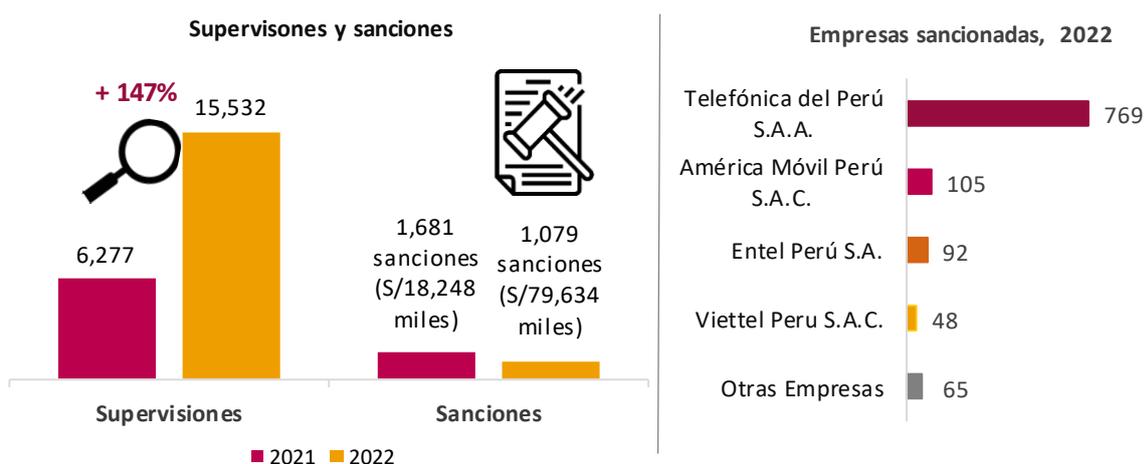
Finalmente, es importante considerar el alcance a 317 304 personas obtenido mediante programas de radios relacionados con los derechos de usuario, funciones del Osiptel y el Renteseq.

### Actividades de supervisión y sanción

En 2022 las supervisiones realizadas aumentaron 147 % hasta los 15 532, en temas relacionados principalmente con la calidad del servicio, indicadores de calidad móvil e internet, continuidad de telefonía de uso público, cobertura declarada por las empresas operadoras, así como los proyectos de fibra óptica impulsados por el Estado peruano. Adicionalmente, se fiscalizaron las condiciones de uso (cuestionamiento de titularidad, procedimiento de contratación, mecanismos de validación de identidad, bloqueo de servicio y terminal por robo o pérdida de equipo móvil), portabilidad, reglamento de reclamos, tarifas, el Renteseq, entre otros.

En cuanto a las sanciones, se impusieron 1,079 que implicaron multas por un total de S/ 79.6 millones. Telefónica del Perú S.A.A. fue la más sancionada (769 sanciones), seguida de América Móvil Perú S.A.C. (105 sanciones), Viettel Perú S.A.C. (92 sanciones) y Entel Perú S.A. (48 sanciones).

**Gráfico N.º 54**  
**Supervisiones, multas y sanciones impuestas por el Osiptel, 2021-2022**



Nota:

Las sanciones incluyen amonestaciones y multas.

Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

## Autorregulación

En cuanto a las medidas de autorregulación, desde el 2021, el Osiptel ha optado por la difusión de información (*ranking*) que permita generar incentivos para que las empresas operadoras puedan mejorar sus procesos de atención al usuario y atención de reclamos. Entre los resultados más relevantes se tienen los siguientes:

- i) **Ranking de la calidad de atención**<sup>62</sup>: si bien el indicador se ha incrementado, para el 2022 ninguna empresa supera la meta (cuyo valor es 15). Viettel Perú S.A.C. S.A.C. (14.4) y Entel Perú S.A. (14.3) mantienen el primer y segundo lugar de la medición, respectivamente, seguido de América Móvil (14), mientras que Telefónica del Perú S.A.A. (11.9) permanece como la empresa con el más bajo desempeño desde el primer semestre de 2021.
- ii) **Ranking de desempeño de atención de reclamos**<sup>63</sup>: el indicador a nivel nacional se mantiene en crecimiento desde el segundo semestre de 2021, al pasar de 11 a 12.3 puntos en el segundo semestre del 2022, siendo Viettel Perú S.A.C. S.A.C. la única de las cuatro principales empresas operadoras del servicio público móvil que alcanzó la meta mínima esperada de 15 puntos, mientras que, Telefónica del Perú S.A.A. registró los 10.5 puntos.

<sup>62</sup> **Ranking de la calidad de atención al usuario**: mide la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, el mismo que busca generar incentivos adecuados para que las empresas operadoras puedan mejorar sus procesos de atención al usuario y que las personas puedan tomar mejores decisiones. Para esto considera seis indicadores como: accesibilidad, innovación, capacidad de respuesta, empatía, cumplimiento de lo prometido y la veracidad de la información que brinda. Osiptel (2023). *Ranking de Calidad de Atención al Usuario Semestre II de 2022* [Diapositivas]. Disponible en <https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2023/05/RANKING-DE-CALIDAD-SEGUNDO-SEMESTRE-2022-f.pdf>

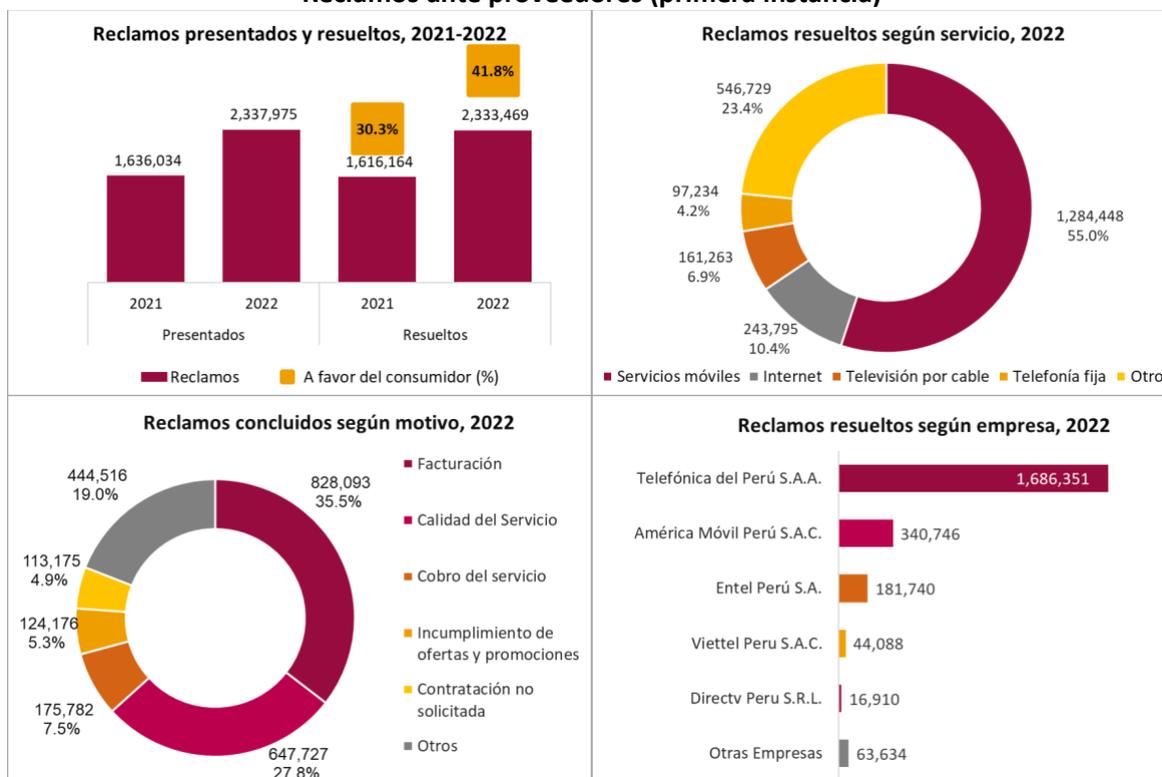
<sup>63</sup> **Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos**: mide el desempeño de las empresas operadoras móviles ante los inconvenientes presentados por los usuarios a partir de una evaluación semestral que incluye seis indicadores (incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de las resoluciones, rapidez para resolver, apelaciones y quejas fundadas). Osiptel (2023). *Ranking de Desempeño de la Atención De Reclamos del Servicio Público Móvil (2022 – II Semestre)* [Diapositivas]. Disponible en <https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2023/04/RANKING-DE-RECLAMOS-SEGUNDO-SEMESTRE-2022.pdf>

## Atención de reclamos (Primera instancia<sup>64</sup>)

La cantidad de reclamos ingresados en el 2022 tuvo un incremento del 42.9 % respecto del año anterior, ascendiendo a 2.3 millones y reflejó el incremento de la conflictividad en la prestación de servicios de telecomunicaciones. En igual año, los reclamos resueltos ascendieron a 2.3 millones (44.4 % más que el 2021). Entre algunas de las características que se pueden distinguir están:

- El 55 % de los reclamos se debieron a problemas relacionados con los servicios móviles, seguido del servicio de Internet fijo (10.4 %), la televisión por cable (6.9 %), el servicio telefónico fijo (4.2 %), entre otros (23.4 %). A nivel desagregado, los servicios móviles reportaron el mayor crecimiento en el número de reclamos (48.7 %), siendo que el número de reclamos por cada 1000 líneas para este servicio pasaron de 20 a 31. En contraste, los reclamos de telefonía fija se redujeron en mayor medida (-54.6 %) reflejando la reducción de líneas y uso de este servicio.
- No se presentaron cambios sustanciales para el 2022 en la participación de los motivos más reclamados; el 35.5 % de los reclamos estuvo relacionado a la facturación, seguido de la calidad del servicio con el 27.8 %, cobro del servicio con el 7.5 % y contratación del servicio no solicitada con el 4.9 %; siendo los dos últimos los que más se han incrementado, a diferencia del año anterior donde los problemas que tuvieron mayor incremento fueron la calidad del servicio y el incumplimiento de ofertas y promociones. Cabe precisar que los contratos no solicitados se encuentran relacionados con los temas de seguridad como la suplantación de chip, venta ambulatoria del chip, entre otros.
- Las empresas más reclamadas fueron Telefónica del Perú S.A.A. (72.3 %), América Móvil Perú S.A.C. (14.6 %), Entel Perú S.A. S.A. (7.8%), Viettel Perú S.A.C. (1.9 %) y DirectTV Perú S.R.L. (0.7 %).
- Los reclamos que terminaron resueltos a favor del usuario pasaron de representar del 30.3 % a 41.8 %.

**Gráfico N.º 55**  
**Reclamos ante proveedores (primera instancia)**



Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

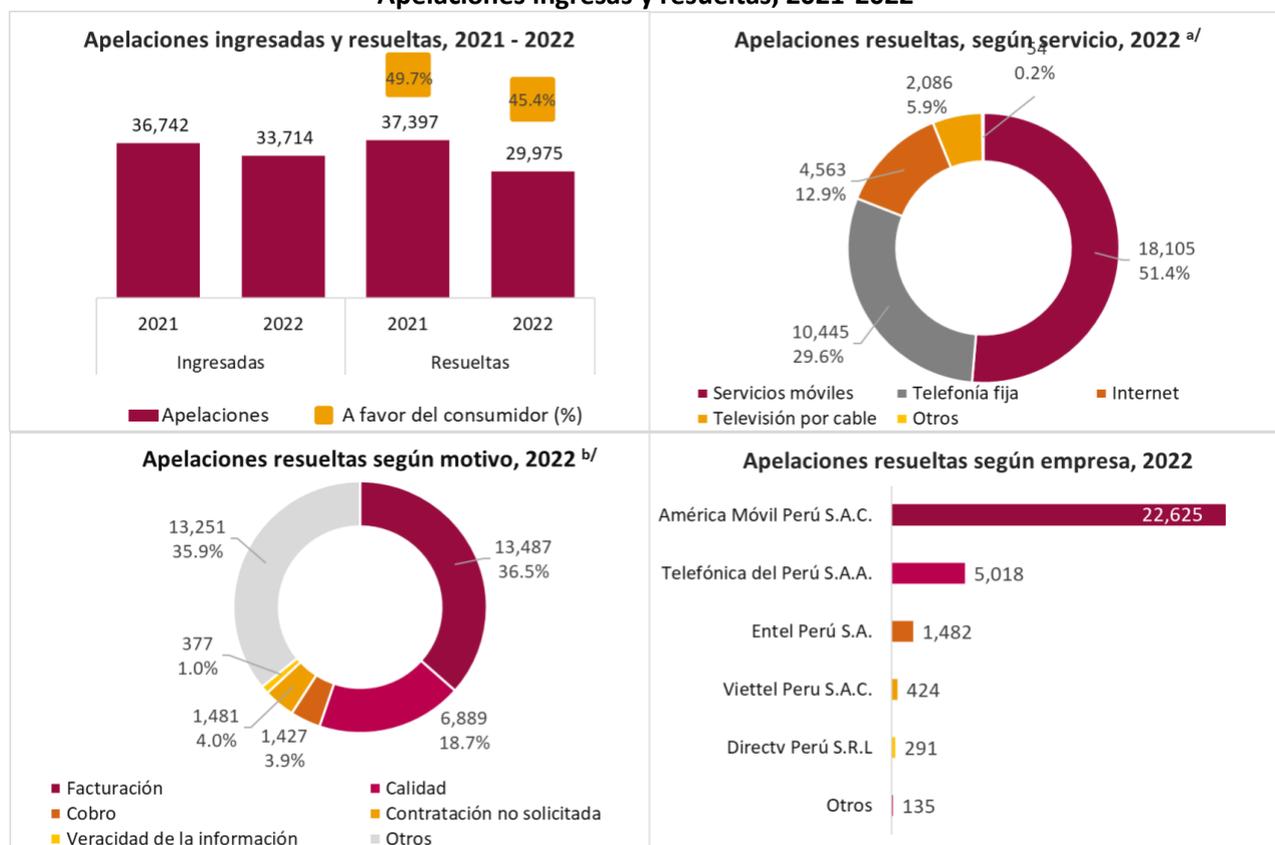
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi

<sup>64</sup> Un mayor detalle sobre los motivos, plazos y procedimientos para reclamar se puede consultar en <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/motivos-plazos-y-proc-para-reclamar/>

## Apelaciones ante el Tribunal de Solución de Controversias del Osiptel<sup>65</sup>

Para el 2022 se presentaron 33 714 apelaciones sobre los reclamos resueltos por las empresas operadoras. De estos, se resolvieron el 88.9 % (29 975) siendo que el 45.4 % del total culminó a favor del usuario. Así también, se tiene que la mayor cantidad de apelaciones resueltas corresponden a procedimientos en contra de América Móvil Perú S.A.C. (75.5 %) y Telefónica del Perú S.A.A. (16.7 %).

**Gráfico N.º 56**  
**Apelaciones ingresadas y resueltas, 2021-2022**



Notas:

a/ Una apelación puede contener más de un servicio reclamado, total 2022: 35 253.

b/ Una apelación puede contener más de un motivo reclamado, total 2022: 36 912.

Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

## Denuncias

De acuerdo con el Osiptel<sup>66</sup> una denuncia procede cuando una empresa operadora incumple con lo resuelto respecto del reclamo, apelación o queja. Específicamente, cuando se incumple con lo ordenado en una solución anticipada al reclamo (SAR), una solución anticipada al recurso de apelación (SARA), una resolución emitida en primera instancia por la empresa operadora, una resolución emitida por el TRASU, o el acogimiento del silencio administrativo positivo (SAP).

En el 2022 las denuncias presentadas y concluidas ascendieron a 4614, lo cual representó una reducción de 3.1 % respecto al 2021. Al respecto, es importante mencionar que las empresas con mayor cantidad de denuncias fueron Telefónica del Perú S.A.A. (68.6 %), seguida de Entel Perú S.A. (19 %) y América Móvil

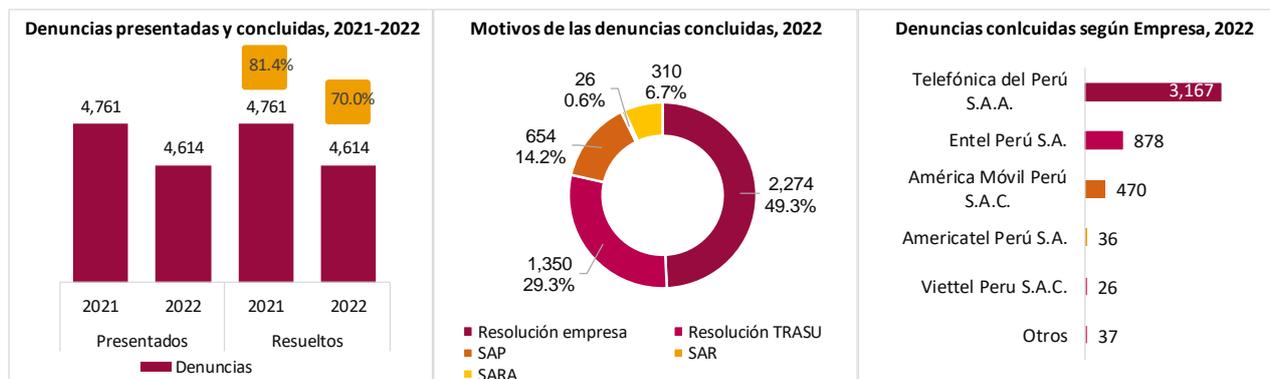
<sup>65</sup> Osiptel (2023). Guía El ABC de los reclamos en telecomunicaciones. Disponible en [https://www.osiptel.gob.pe/media/5cwg5feg/osiptel\\_guia-de-reclamos-y-quejas-v1.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/media/5cwg5feg/osiptel_guia-de-reclamos-y-quejas-v1.pdf).

<sup>66</sup> Osiptel (2023). ¿Cuándo presentar una denuncia por incumplimiento? Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/denuncias/>.

Perú S.A.C. (10.2 %). Asimismo, la empresa que tuvo un mayor incremento de denuncias fue Telefónica del Perú S.A.A. (+13.8 %); mientras que, para el resto de las empresas se redujeron la cantidad de denuncias.

En cuanto a los hechos denunciados, los que más se han incrementado son los incumplimientos a la SARA, SAR y a la respuesta emitida en primera instancia por la empresa, siendo esta última, a su vez, la categoría que concentra más denuncias. El porcentaje de denuncias concluidas a favor del consumidor se situó en el 70 %.

**Gráfico N.º 57**  
**Denuncias ingresadas y resueltas, 2021-2022**



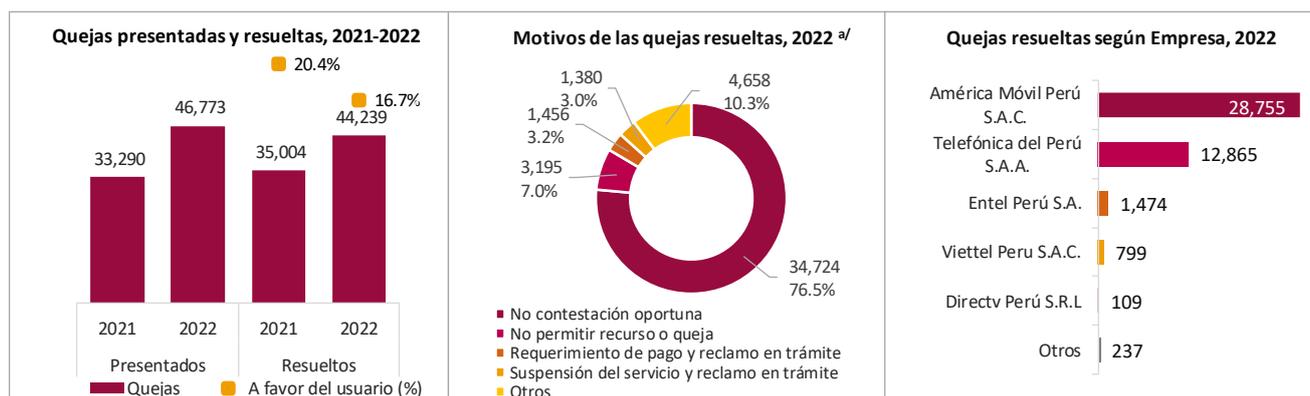
Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

## Quejas<sup>67</sup>

Para el 2022, la cantidad quejas presentadas ascendió a 46 773, incrementándose en 40.5 %, lo cual significó un considerable aumento de problemas en los procedimientos de los reclamos para el usuario. Como resultado de las quejas resueltas, se tuvo que estas se incrementaron en 26.4 %, alcanzando un total de 44 239 quejas, siendo la no contestación oportuna de las empresas operadoras (76.5 %) el motivo principal de estas, habiéndose incrementado sustantivamente (+72.8 %).

**Gráfico N.º 58**  
**Quejas ingresadas y resueltas, 2021-2022**



Nota:

a/ Una queja puede contener más de un motivo. Total 2022:45,413.

Fuente: Osiptel. Correo de fecha 04.05.2023.

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

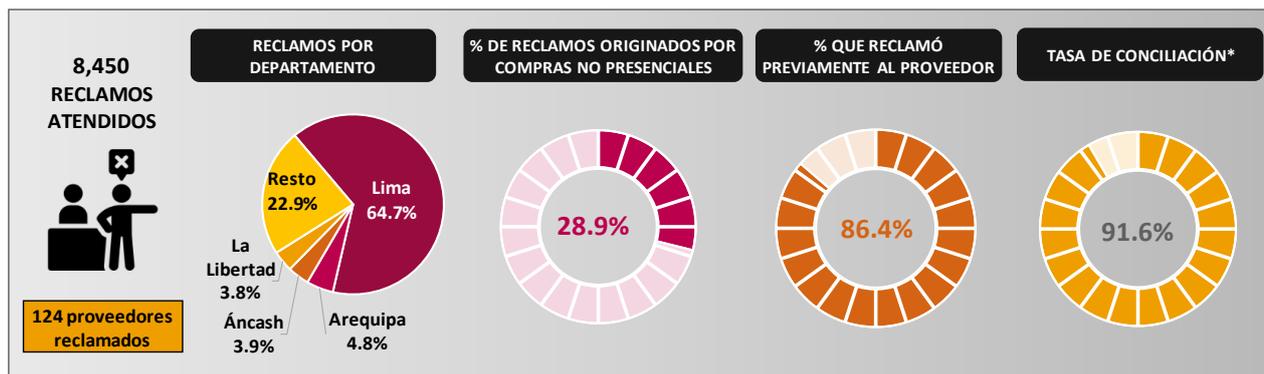
<sup>67</sup> Osiptel (2023). Diferencias entre reclamos, quejas y denuncias, disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/porta-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/diferencias-entre-reclamos-quejas-y-denuncias/>

### V.1.1.2 Labor del Indecopi

#### Atención de reclamos en el Indecopi

En 2022, se atendieron 8450 reclamos presentados en contra de 124 proveedores, lo cual representó un incremento del 5.5 % respecto del año anterior. El 64.7 % de los reclamos se reportaron en Lima, seguido de Arequipa (4.8 %) y Áncash (3.9 %). Es de destacar que en el 86.4 % de casos el consumidor había reclamado previamente ante el proveedor sin encontrar una respuesta oportuna o satisfactoria a sus solicitudes. En el 91.6 % de los casos se culminó en una conciliación.

**Gráfico N.º 59**  
Reclamos atendidos por el Indecopi en el sector telecomunicaciones, 2022



\*La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

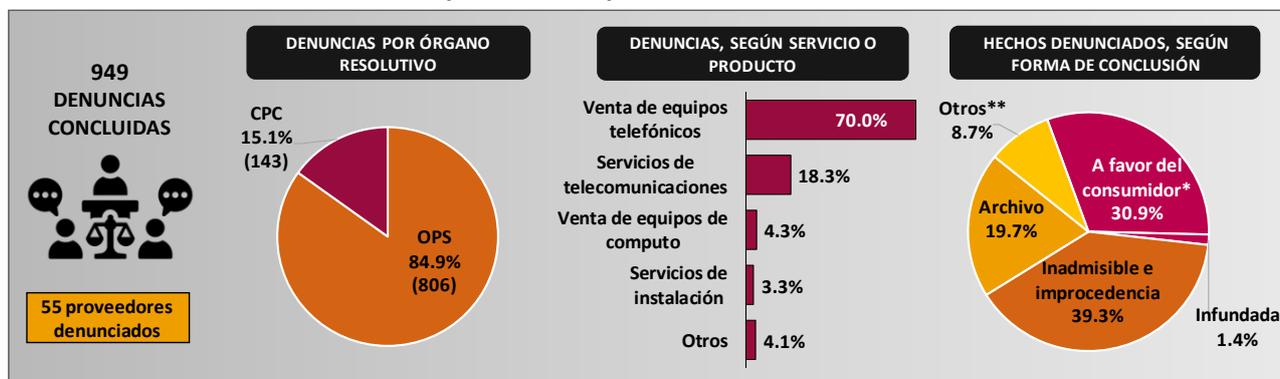
Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

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

#### Denuncias ante los órganos resolutivos a nivel nacional

En el 2022, el número de denuncias concluidas fue de 949, un 13.2 % más con respecto al año previo. El 15.1 % correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 84.9 % en los OPS. Estas denuncias correspondieron a un total de 55 proveedores; correspondiendo el 70 % de los reclamos a desavenencias relacionados a la adquisición de equipos telefónicos. De otro lado, en el 30.9 % del total de hechos denunciados se tuvo una culminación a favor del consumidor; mientras que, la participación de denuncias improcedentes e inadmisibles representaron el 39.3 %.

**Gráfico N.º 60**  
Denuncias atendidas por el Indecopi en el sector telecomunicaciones, 2022



\* A favor de consumidor incluye a los hechos denunciados que concluyeron como “fundada”, “conciliación”, “desistimiento” y “acuerdo extra proceso”. \*\* Archivo y derivado.

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

## Arbitraje de consumo

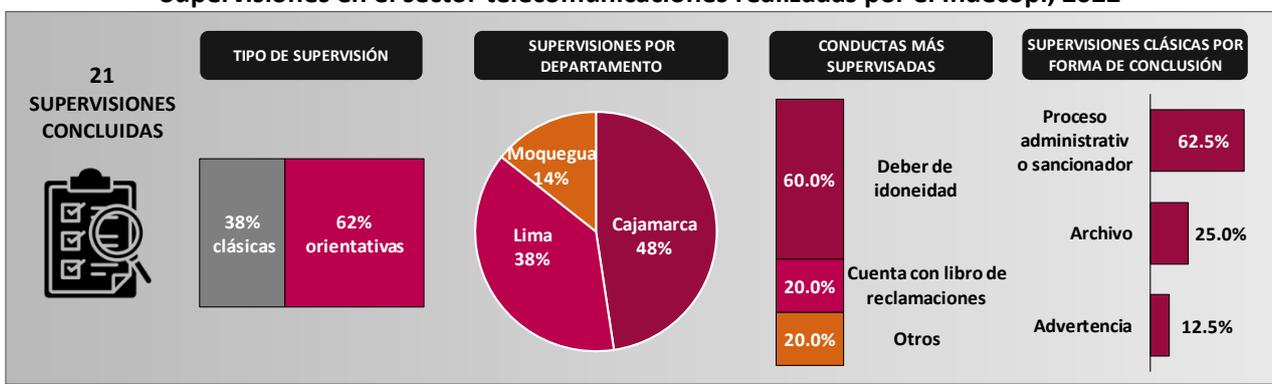
En el 2022 se reportó 68 solicitudes de arbitraje de las cuales ninguna culminó en el laudo arbitral.

## Actividades de supervisión y sanción

Para el 2022, se reportó 21 supervisiones concluidas enfocadas en el cumplimiento del deber de idoneidad (60 %) y la tenencia de Libro de Reclamaciones (20 %), ubicándose principalmente en Cajamarca (48 %), Lima (38 %) y Moquegua (14 %).

Cabe precisar que, en su mayoría las supervisiones han sido de carácter orientativo (62 %), lo cual busca fortalecer el cumplimiento de las obligaciones fiscalizables. Respecto de las supervisiones clásicas (38 %), el 62.5 % de estas terminaron en una recomendación para el inicio de procedimientos administrativos (PAS).

**Gráfico N.º 61**  
Supervisiones en el sector telecomunicaciones realizadas por el Indecopi, 2022



Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi del Indecopi.

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

## Sanciones impuestas por infracciones a la normativa de protección del consumidor

En el 2022 se impuso 173 sanciones, de las cuales el 82.7 % correspondieron a amonestaciones y el 17.3 % a multas, por 85.4 UIT. Las sanciones se impusieron principalmente por infracciones relacionadas con la falta de idoneidad (71.7 %) y atención de reclamos (11 %). Las empresas más sancionadas fueron Telefónica del Perú S.A.A. con 74 sanciones y Entel Perú S.A. con 62.

**Gráfico N.º 62**  
Sanciones impuestas por el Indecopi en el sector telecomunicaciones, 2022



La información corresponde a sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

## Llamadas sin consentimiento

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que, mediante servicios de centros de llamada (*call centers*), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto o de mensajes electrónicos masivos, promuevan sus productos y servicios haciendo uso de los números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no han brindado su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco.

Sin embargo, en los últimos años, ha sido notorio y se acentuó la problemática de las llamadas sin consentimiento. De forma referencial, según Truecaller, empresa que brinda el servicio de identificación de llamadas y bloqueo de spam, con cerca de 300 millones de usuarios a nivel mundial, las “llamadas spam”, entendidas como las llamadas que se reciben ofreciendo algunos servicios o productos no solicitados, en 2021 tuvo a Brasil como el de mayor cantidad de llamadas *spam* del mundo (por cuarto año consecutivo), con 32.9 llamadas *spam* por usuario al mes, seguido del Perú (se ubicó segundo en el ranking, con 18 llamadas por usuario por mes) en el cual se acentuó la problemática si se tienen en cuenta que en el año 2020 se ubicaba en el puesto 14.

Dentro de este marco, en 2022, el Indecopi realizó la “Encuesta sobre comunicaciones sin consentimiento” complementando de esta forma el trabajo participativo con diversos agentes involucrados<sup>68</sup> con la finalidad de profundizar el conocimiento de la problemática e identificar potenciales medidas que contribuyan a reducir afectaciones por las comunicaciones de telemarketing.

Así, se identificó que existe una notable insatisfacción de estas comunicaciones, incluso en los casos en los que las personas han brindado su consentimiento y son clientes de la empresa. Entre las principales causas se encuentran: la falta de implementación de códigos de conducta, las prácticas publicitarias inadecuadas por parte de las empresas proveedoras y *call centers* (realización de llamadas reiterativas y silenciosas, llamadas sin consentimiento, uso de números enmascarados) y la falta de conocimiento de los contratos, políticas de tratamiento de datos e imposición de cláusulas. Adicionalmente, se recomendó que se realicen modificaciones en el marco normativo nacional, entre estas al artículo 58 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como la evaluación de medidas adicionales que involucren al sector de telecomunicaciones a fin de identificar este tipo de comunicaciones y adoptar medidas ante quienes ejercen estas prácticas.

### V.1.1.3 Labor del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

Para el 2022, el MTC reportó información sobre las empresas que brindan el servicio de telecomunicaciones y sobre la normativa relevante.

#### Empresas

Al 2022, el MTC reportó un total de 1738 contratos de concesión para servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú (sin considerar a los servicios postales). La mayor cantidad de concesiones correspondieron a los servicios de distribución de radiodifusión por cable (857 concesiones) y del servicio portador local<sup>69</sup> (661 concesiones). En 2022, se reportó 402 nuevas autorizaciones.

#### Normativa

El MTC, mediante resolución ministerial, emitió un plan de cese de señales analógicas que incluye, entre otros, estrategias de difusión de información sobre la televisión digital terrestre y condiciones para la

---

<sup>68</sup> Instituciones públicas como Osiptel, MTC, Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales; empresas privadas, la academia y la ciudadanía. Para esta última se implementó una encuesta online durante junio y julio de 2022.

<sup>69</sup> De acuerdo con el artículo 36 del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, los servicios portadores locales son aquellos que tienen la facultad de proporcionar la capacidad necesaria para el transporte de señales de telecomunicaciones e interconectar redes y servicios públicos de telecomunicaciones de distintos operadores en una misma área local.

realización de planes pilotos de cese de emisión de señales con tecnología analógica en cualquier localidad del territorio nacional, previa coordinación con radiodifusores voluntarios, tomando en cuenta que la migración hacia la tecnología digital se realiza de manera progresiva en territorios y localidades.

Es así como en el 23 de diciembre de 2022, se publicó el Decreto Supremo N° 020-2022-MTC que modificó los artículos 15 y 17 del Plan Maestro para la Implementación de la Televisión Digital Terrestre en el Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2010-MTC, en el cual se dispuso lo siguiente:

- Prorrogar el apagón analógico en Lima y Callao (Territorio 01) como máximo en dos años.
- Suspender el apagón analógico para el resto del Perú por dos años, y que las nuevas fechas de apagón se establecerán de acuerdo con la situación real de cada departamento.

### V.1.2 Sector de energía

En el 2022, el subsector de electricidad y gas creció en 4.2 %, respecto al 2021<sup>70</sup>, sustentado en la mayor producción de energía de fuente a gas natural, eólico y solar. Asimismo, destacó algunos avances y acciones realizadas con respecto a:

- **Mejorar la continuidad del servicio eléctrico e innovar en mecanismos de supervisión no presenciales:** el regulador redujo la frecuencia y duración promedio de interrupciones imprevistas originadas en las instalaciones de distribución eléctrica y la cantidad de sistemas eléctricos críticos. En cuanto a los avances en la innovación del mecanismo de supervisión no presenciales, se implementó la supervisión de la operatividad del alumbrado público mediante drones<sup>71</sup>, y se realizaron supervisiones de unidades de transporte mediante Sistemas de Posicionamiento Global (GPS)<sup>72</sup> con el objetivo de reducir el desvío de combustibles. Adicionalmente se utilizó software especializado<sup>73</sup> para apoyar a las funciones de supervisión y fiscalización del Osinergmin.
- **La informalidad en el mercado:** tiene incidencia principalmente en el segmento de comercialización de gas licuado de petróleo (GLP) y combustibles líquidos, afectando directamente a la seguridad de la población al no realizarse una verificación de las instalaciones sobre las medidas de seguridad adecuadas para almacenar combustibles. Además, afecta a la cantidad y a la calidad de los combustibles despachados, ya que no pasan las supervisiones regulares de metrología y calidad afectando directamente al consumidor. Ante esta problemática, en el 2022, Osinergmin, a través de la Unidad Técnica de Hidrocarburos de la División de Supervisión Regional (DSR), realizó 1647 acciones de supervisión de informalidad (del total de supervisiones ascendente a 9143), se avanzó en la propuesta del procedimiento de automatización del registro y seguimiento de informales a través de un aplicativo, se promovió la formalización de los locales de venta de GLP a través de un plan de comunicación y se difundió el aplicativo “Verifiquemos juntos”<sup>74</sup>. Adicional a ello, se formó un comité interno para plantear temas de innovación en la lucha contra la informalidad.
- **Las instalaciones no autorizadas que se reflejan en establecimientos que se resisten a dejar de operar y conductas diferenciadas en los precios de los combustibles:** ante ello, se difundió la

---

<sup>70</sup> Sobre la base del valor agregado bruto de la actividad económica reportado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) para el subsector electricidad y gas a precios constantes del 2007.

<sup>71</sup> Dicha iniciativa data de 2019 con la realización de una prueba piloto de supervisión en el área de distribución en Iquitos con el objetivo de aplicar este tipo de supervisión posteriormente.

<sup>72</sup> Supervisiones GPS.

<sup>73</sup> Mecanismos de fiscalización en tiempo real y en mejora continua, para recibir información de las variables de procesos, así como la transmisión remota de datos en las actividades de electricidad, gas natural y minería (SCADA - *Supervisory Control and Data Acquisition*).

<sup>74</sup> Aplicativo móvil para la participación de todos los *stakeholders* de la fiscalización de medios de transporte de GLP y combustibles líquidos.

utilidad del aplicativo móvil “Facilito” con el fin de que se cuente con información de los establecimientos con los precios más económicos y su ubicación.

Asimismo, para el 2023, Osinergmin propuso continuar con el desarrollo de diversos servicios digitales y fortalecer las herramientas ya existentes con el fin de optimizar procesos y brindar a sus grupos de interés opciones más eficientes y oportunas. A un mayor detalle se tiene lo siguiente:

- Mejorar la continuidad del servicio eléctrico.
- Implementar mediante el uso de la tecnología la atención virtual en español y en quechua para ciudadanos de zonas rurales que se encuentran en el ámbito de influencia de los Tambos ubicados en las 21 oficinas regionales del Osinergmin.
- Implementar una unidad móvil para fortalecer el acercamiento masivo con los usuarios a través de la orientación.
- Impulsar la plataforma integrada de servicios móviles para el ciudadano - Fase III.
- Impulsar la plataforma de atención de inconformidades de energía - Fase III.
- Desarrollar el Centro de Monitoreo.
- Evaluar la implementación de sistemas de supervisión del sector eléctrico basados en riesgos.
- Contar con más herramientas tecnológicas que permitan realizar una fiscalización simplificada y con mayor acceso a la información de las supervisiones realizadas.
- Fortalecimiento de la plataforma de fiscalización con enfoque basado en riesgos de energía y minería.
- Promover la certificación/auditoría periódica de la infraestructura submarina para el transporte de hidrocarburos líquidos.
- Vigilancia electrónica en plantas GLP y la supervisión S.E.S.
- Realizar el lanzamiento del proyecto “Ruray” y proponer una solución para la verificación de cumplimiento de las resoluciones de primera instancia, JARU y controversias.

A continuación, se presentará el análisis del estado de la protección de los usuarios del sector, teniendo en cuenta la información reportada por el Osinergmin y la revisión de fuentes secundarias.

**Tabla N.º 23**  
**Principales entidades y competencias del sector energía**

Entidad	Competencias
<b>Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regula las tarifas de los servicios públicos de electricidad e hidrocarburos.</li> <li>• Supervisa, fiscaliza y, de ser el caso, sanciona a las empresas que operan en los mercados de electricidad e hidrocarburos.</li> <li>• Norma los procedimientos necesarios para sus actividades.</li> <li>• Resuelve en segunda instancia administrativa los recursos de apelación en el procedimiento de reclamos de usuarios.</li> <li>• Conduce la atención de requerimientos de los usuarios de los servicios energéticos, a través de la División de Supervisión Regional.</li> </ul>

Fuente: Osinergmin (2023). Memoria institucional 2022. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4666230/Memoria%20Osinergmin%202022%20.pdf?v=1686320153>

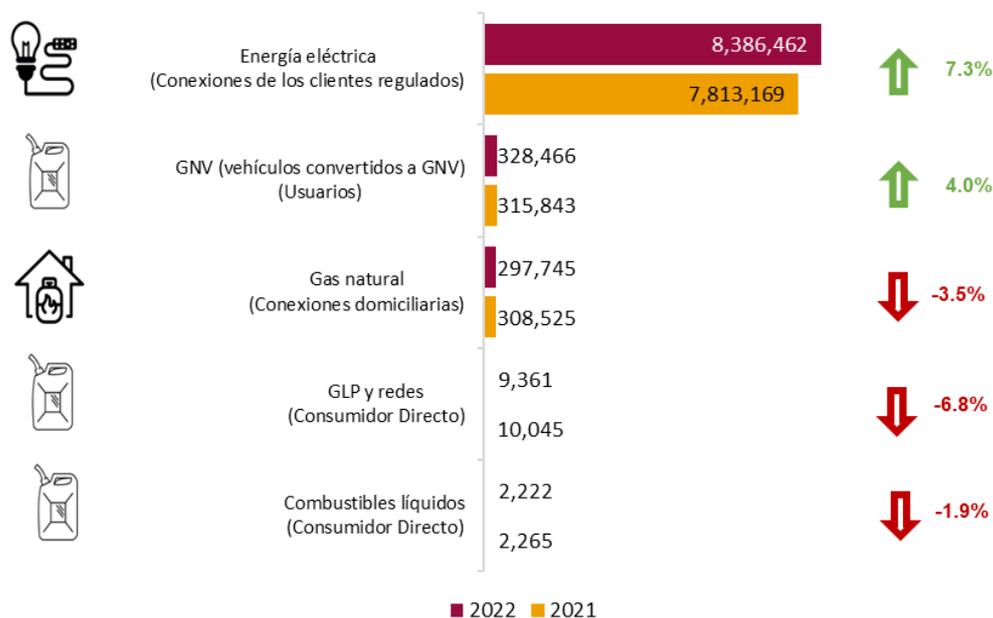
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Usuarios

A nivel de usuarios, en el 2022, solo se reportó aumentos en las conexiones de los clientes del servicio de energía eléctrica (7.3 % más respecto al 2021) y del número de usuarios del servicio de gas natural vehicular (GNV). En contraste, las conexiones domiciliarias de gas natural, el número de consumidores directos de GLP y redes y de consumidores directos de combustible líquido se redujeron en 3.5 %, 6.8 % y 1.9 %, respectivamente.

Cabe destacar que el Osinergmin reportó un total de 5810 empresas reguladas y supervisadas, las mismas que cuentan con diversos canales de atención a los usuarios en un total de 227 oficinas.

**Gráfico N.º 63**  
**Número de usuarios de los servicios regulados por el Osinergmin, 2022**



Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

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

### Modificaciones normativas

En el 2022, el Osinergmin reportó como principales cambios normativos:

- El control metrológico en grifos y estaciones de servicios. Mediante Resolución N° 045-2022-OS/CD se aprobó las “Disposiciones para optimizar el procedimiento de control metrológico de combustibles líquidos en grifos y estaciones de Servicio”, mediante el cual se realizaron modificaciones en el procedimiento de supervisión<sup>75</sup>.
- Los “Lineamientos para la publicación de resultados obtenidos en acciones de fiscalización sobre obligaciones de calidad, cantidad, información de precios y peso neto de combustibles líquidos, otros productos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo”<sup>76</sup>, cuyo objetivo fue permitir que la sociedad en general tenga acceso a los resultados de las acciones de fiscalización efectuadas por las oficinas regionales de Osinergmin, delimitando los datos que serán publicados en el portal web de la institución.
- La modificación de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de Hidrocarburos en temas PRICE<sup>77</sup> en algunos rubros específicos<sup>78</sup>.
- Aprobación del “Procedimiento de control de calidad de combustibles líquidos, otros productos derivados de los hidrocarburos, biocombustibles y sus mezclas”<sup>79</sup>.

<sup>75</sup> Aprobado mediante resolución N° 400-2006-OS/CD.

<sup>76</sup> Aprobado mediante Resolución N° 044-2022-OS/CD.

<sup>77</sup> “Procedimiento de Entrega de Información sobre Precios del Mercado Interno de Combustibles Derivados de Hidrocarburos (PRICE)”. Aprobada mediante resolución N° 092-2022-OS/CD. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/normas-legales/3048428-092-2022-os-cd>

<sup>78</sup> Rubros 1.11 y 4.8 sobre no proporcionar o presentar a destiempo la información y/o documentación requerida por Osinergmin y/o reglamentación, y por otros incumplimientos.

<sup>79</sup> Aprobado mediante resolución N° 133-2014-OS/CD.

- Establecimiento del procedimiento de entrega de información de precios que deberán cumplir los agentes que comercializan combustibles derivados de los hidrocarburos en el mercado interno<sup>80</sup>.

**Gráfico N.º 64**  
**Resumen de los principales indicadores del sector energía, 2022**

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN A USUARIOS	Usuarios del servicio			Campañas informativas		
	Nº (2022)		Var% 22/21	Nº (2022)		Var% 22/21
ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN A USUARIOS		8,684,207 a/ 340,049 b/	6.9 ↑ 3.6 ↑		10	150.0 ↑
	Beneficiarios de las orientaciones			Herramientas informativas		
	Nº (2022) c/		Var% 22/21	Nº (2022)		Var% 22/21
		321,070	0.5 ↑		10	0.0 →
Beneficiarios de las capacitaciones			Usuarios de herramientas			
Nº (2022) c/		Var% 22/21	Nº (2022) d/		Var% 22/21	
	84,658	1,755.7 ↑		267,947	-98.6 ↓	
FORTALECIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR	Empresas			Supervisiones		
	Nº (2022)		Var% 22/21	Nº (2022)		Var% 22/21
		5,810	3.2 ↑		90,382	15.8 ↑
Beneficiarios de las capacitaciones			Sanciones			
Nº (2022)		Var% 22/21	Miles de soles 2022		Var% 22/21	
	6,325	41.5 ↑		78,589	14.5 ↑	
MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Reclamos ante proveedores			Apelaciones		
	Presentados	Nº (2022)	Var% 22/21	Presentadas	Nº (2022)	Var% 22/21
		220,349	-33.8 ↓		22,250	-33.0 ↓
	Concluidos	Nº (2022)	Var% 22/21	Concluidos	Nº (2022)	Var% 22/21
		194,948	-30.2 ↓		22,173	-22.3 ↓
A favor del consumidor	Porcentaje	Var% 22/21	A favor del consumidor	Porcentaje	Var% 22/21	
	26.5%	-8.5 ↓		41.0%	-26.4 ↓	
OTRAS ACTIVIDADES	Otros beneficiarios de las capacitaciones 1/			Servicio de energía (electricidad, gas e hidrocarburos)		
	Nº (2022) e/		Var% 22/21	  		
	6,745	118.6 ↑				
<b>Leyenda</b>						
Incrementó	↑	Se mantuvo	→	Decreció	↓	

Notas:

a/ Número de conexiones de los clientes regulados y conexiones domiciliarias.

<sup>80</sup> En cumplimiento de las disposiciones establecidas en los Decretos Supremos N° 043-2005-EM, N° 013-2021-EM y N° 019-2021-EM, así como sus disposiciones modificatorias y complementarias.

b/ Número de usuarios de GNV, consumidor directo de GLP y redes y de combustibles líquidos.

c/ Número de consumidores en general.

d/ Número de accesos.

e/ Número de asistentes expresado en el número de personas.

1/ Corresponde a gobiernos regionales, locales y otros usuarios.

Fuente: Osinermin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

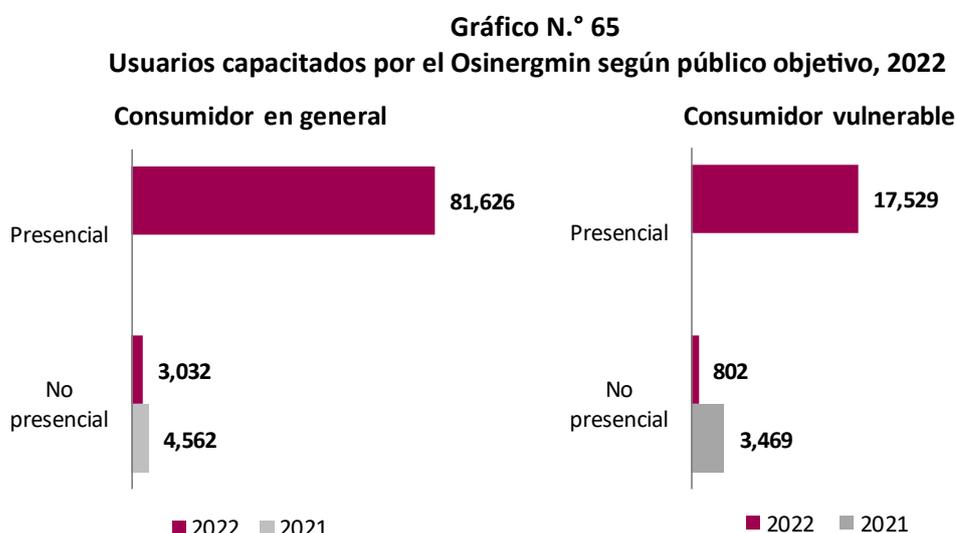
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Cláusulas abusivas

De acuerdo con lo reportado, el Osinermin no identificó cláusulas generales de contratación ni cláusulas abusivas.

## Actividades de capacitación

En el 2022, el Osinermin capacitó a 84 658 consumidores (versus los 4562 del año previo) en temática diversa como las funciones del regulador, procedimientos de reclamos, deberes y derechos del usuario del servicio eléctrico, entre otros, principalmente bajo la modalidad presencial. Además, las capacitaciones a consumidores vulnerables alcanzaron los 18 331 beneficiarios.



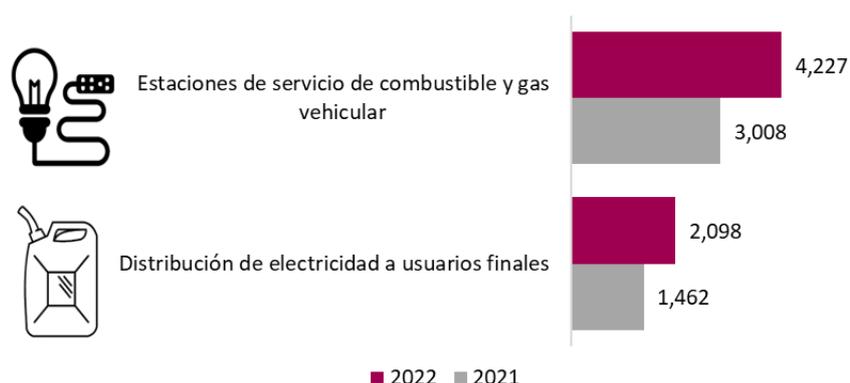
Fuente: Osinermin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

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

De otro lado, en el 2022, se capacitó a 6325 personas pertenecientes a diversas empresas relacionadas a la distribución de electricidad a usuarios finales (2098) y de estaciones de servicio de combustible y gas natural (4227).

- En el segmento de distribución de electricidad a usuarios finales, la temática se concentró en: i) el procedimiento para la supervisión de la contrastación de medidores de energía eléctrica, ii) procedimiento para la fiscalización específica de la operatividad y seguridad de las instalaciones de distribución eléctrica, iii) procedimiento de supervisión de corte y reconexiones, iv) problemática en la atención de reclamos y, v) estado situacional y propuesta de mejora en la operatividad de los sistemas eléctricos de la región.
- En el segmento de estaciones de servicio de combustible y gas natural, los temas abordados fueron: i) fiscalización y sanción a los establecimientos de venta al público de combustibles, ii) seguridad en grifos y transporte de hidrocarburos, iii) criticidad, iv) normativa vigente referida al SCOP y generación de ordenes de pedido, v) procedimiento administrativo sancionador, vi) revalidación de fichas de registro y, vii) aspectos de seguridad en grifos y estaciones de servicio.

**Gráfico N.º 66**  
**Actividades de capacitación a proveedores, por tipo de servicio**



Fuente: Osinermin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

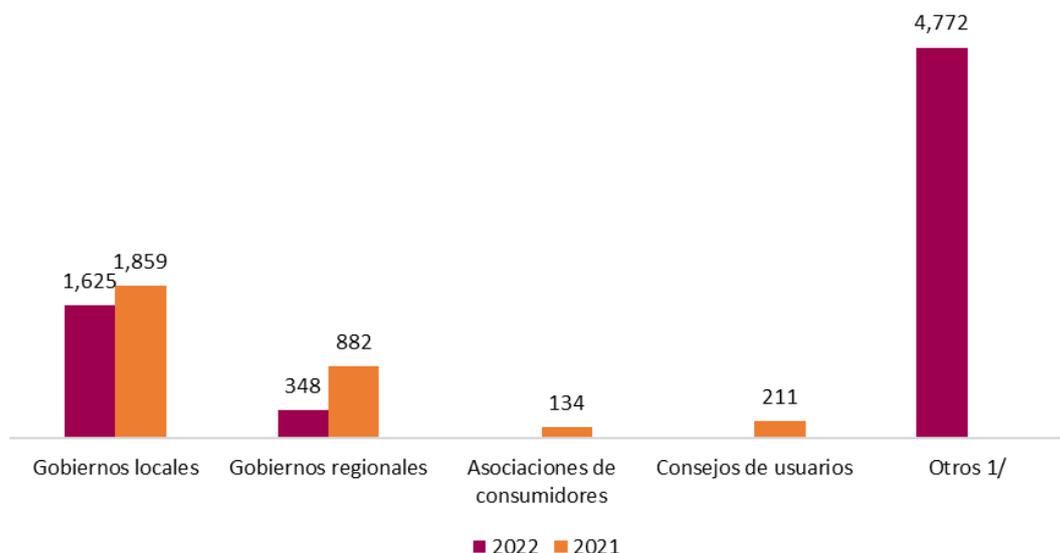
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Durante el 2022, el Osinermin capacitó a 6,745 personas pertenecientes a diferentes agentes del Sistema.

- A través de 135 actividades se capacitó a personal de los gobiernos locales beneficiando a 1625 asistentes en temática referida a : i) las condiciones de seguridad (manipulación de cilindros y fuga de GLP), ii) informalidad de local de venta de GLP y otros combustibles, iii) rol y funciones del Osinermin, iv) uso seguro del balón de gas, v) uso obligatorio de reguladores de presión en balones de GLP, vi) problemática del servicio eléctrico, vii) acciones conjuntas para el abastecimiento de energía, viii) problemas derivados de la actividades informales de venta y transporte de combustible líquidos y, ix) supervisión nocturna conjunta de la operatividad del alumbrado público.
- A través de 36 actividades se capacitó a 14 gobiernos regionales beneficiando a 348 asistentes en temática como i) procedimientos legales para autorización de los agentes de CL y GLP, ii) presentación de lenguas indígenas en el servicio público de atención al usuario, iii) gestión de riesgos de desastres y ver diferentes escenarios de contingencias y las respuestas de las diferentes instituciones, iv) prevención de conflictos sociales, v) operativos de forma conjunta, vi) los riesgos que se pueden originar respecto a los locales no autorizados de venta de combustibles líquidos y/o OPDH que incluye el gas GLP y, vii) lucha contra la informalidad.
- A través de 176 actividades se capacitó a otros agentes (prefectos, subprefectos, jueces de paz, agentes Osinermin, tenientes gobernadores, estudiantes universitarios, Policía Nacional, serenazgo, estudiantes de educación secundaria, colegios de profesionales) beneficiando a 4772 asistentes en temáticas como i) rol y funciones del Osinermin, ii) procedimiento de reclamos, deberes y derechos del usuario del servicio eléctrico, iii) prevención de accidentes eléctricos - riesgo eléctrico, iv) informalidad de local de venta de GLP y otros combustibles, v) cálculo de consumo de energía eléctrica, vi) uso de la plataforma *Tukuy Rikuy* y App Facilito Electricidad, vii) uso del aplicativo “Verifiquemos juntos”, viii) seguridad en los locales de venta de GLP, ix) empoderamiento al ciudadano en los sectores de electricidad e hidrocarburos, x) lectura del recibo de luz y, xi) deficiencias en el alumbrado público.

Cabe mencionar que, en el 2022 no se registraron capacitaciones a asociaciones de consumidores y consejos de usuarios.

**Gráfico N.º 67**  
**Otros agentes orientados por el Osinergmin, 2022**



1/ Prefectos, subprefectos, jueces de paz, agentes Osinergmin, tenientes gobernadores, estudiantes universitarios, Policía Nacional, serenazgo, estudiantes de educación secundaria y colegios de profesionales.

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

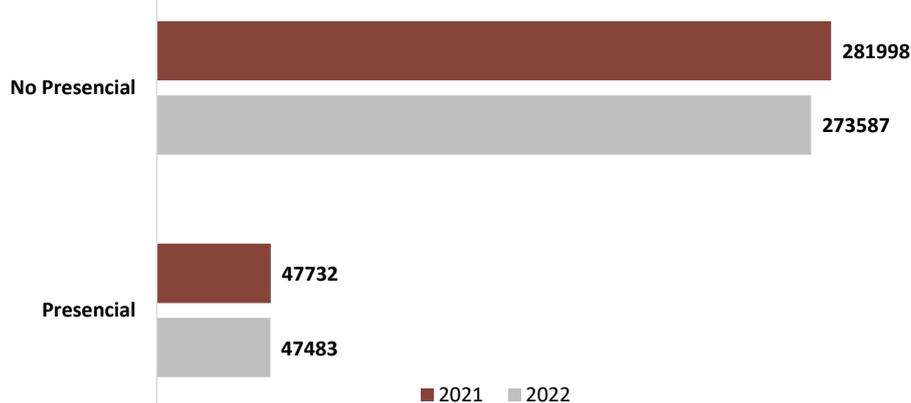
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Actividades de orientación

Durante el 2022, las orientaciones brindadas por el Osinergmin beneficiaron a 321 070 usuarios, con relación a temática como el procedimiento de reclamos, denuncias en el segmento de electricidad, solicitud de requisitos para obtener el Registro de Hidrocarburos (RH) de consumidor directo con instalaciones fijas de combustibles líquidos y/u otros productos derivados de los hidrocarburos (OPDH), entre otros.

El principal canal de las orientaciones fue el no presencial con el 85.2 % del total. El regulador cuenta con 46 oficinas de atención al usuario, siendo nueve de ellas ubicadas en Lima y Callao.

**Gráfico N.º 68**  
**Usuarios orientados por el Osinergmin, (2021-2022)**



Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

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

## Campañas informativas y herramientas de difusión

En el 2022, el regulador administró ocho herramientas que contribuyen al empoderamiento del consumidor y otros agentes. Destacó “Facilito Web” con el mayor número de accesos y el crecimiento del uso de “Facilito Combustible” (71.5 %).

**Tabla N.º 24**  
**Osinermin: Herramientas de difusión**

Nº	Herramienta		Nº de accesos		
			2021	2022	Var. % 22/21
1		Facilito Web	19,365,494	13,044,038	-32.6% ↓
2		Pliegos tarifarios Tarifas de energía	197,098	111,432	-43.5% ↓
3		Pliegos tarifarios Tarifas de gas natural	35,071	28,316	-19.3% ↓
4		APP Facilito Electricidad	2,421	2,547	5.2% ↑
5		APP Facilito Combustibles	132,142	226,629	71.5% ↑
6		APP Facilito Gas Natural	2,180	2,187	0.3% ↑
7		APP Facilito Balón de Gas	36,448	7,869	-78.4% ↓
8		Tukuy Rikuy	38,415	28,715	-25.3% ↓
9		Registro de instaladores de gas natural	N.A.	N.A.	
10		Portal de habilitaciones	N.A.	N.A.	

Fuente: Osinermin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

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

El uso de estas herramientas fue acompañado de diversas campañas de difusión mediante redes sociales. Así, el Osinermin realizó seis campañas en el 2022, siendo la denominada “Atención ciudadana” la de mayor alcance, con 13 millones de personas. Asimismo, destacó la campaña de publicidad “Facilito Combustible” que tuvo como objetivo difundir el aplicativo para el acceso a información de precios de combustibles. A lo anterior se sumó la campaña de difusión del curso de extensión universitaria que impacta en la formación de capital humano especializado.

**Tabla N.º 25**  
**Campañas de difusión**

Nombre de la campaña	Medio de difusión	Alcance (Nº de personas en miles)
Facilito Combustible	-	233*
Atención Ciudadana	Radio de alcance local y regional	13,000
Top 4: Grifos más económicos	Redes sociales	524
¡Tu derecho!	Redes sociales	133
Mito o verdad	Redes sociales	76
Mujeres que inspiran con energía	Redes sociales	58
Programa de Extensión Universitaria de Osinermin	Redes sociales	459

\*Además se reportó 53 mil descargas.

Fuente: Osinermin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

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

## Promoción de la autorregulación

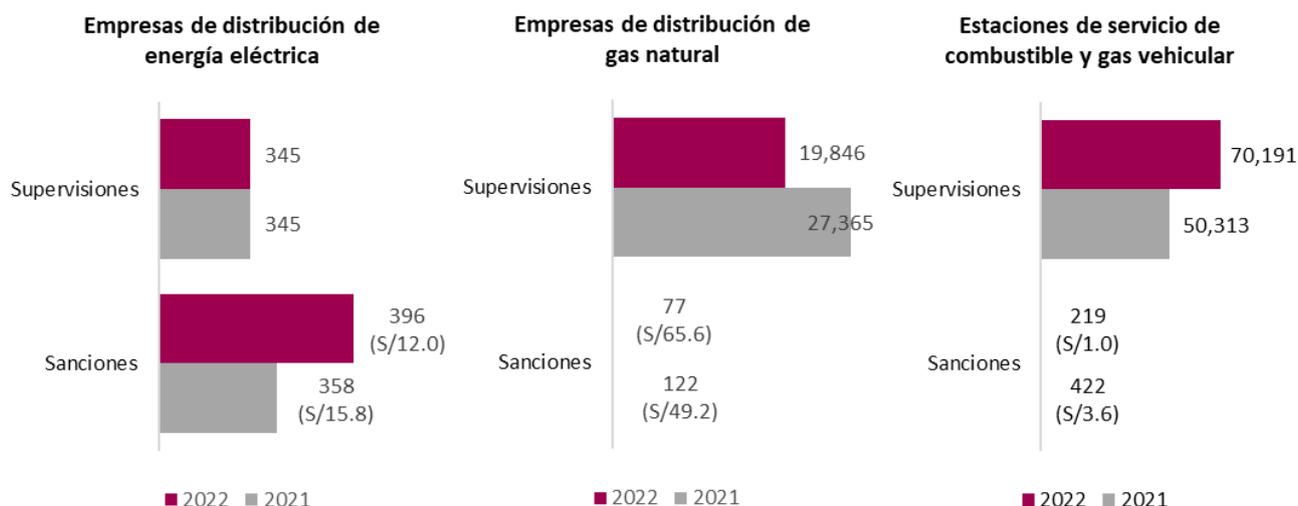
El Osinergmin, en el 2022, desarrolló un mecanismo de autorregulación a través del Procedimiento de Declaraciones Juradas (PDJ) que consiste en la revisión de las declaraciones juradas de seguridad para las actividades de establecimientos de venta al público de combustibles y consumidores directos de combustibles líquidos. El objetivo de este mecanismo es que los establecimientos se supervisen de manera periódica. Este mecanismo se realiza a través de la Plataforma Virtual de Osinergmin (PVO), que involucra a 6668 empresas y cuyo número de beneficiarios para el 2022 alcanza los 8063.

## Actividades de supervisión y sanciones impuestas

En 2022, el Osinergmin realizó 90 382 acciones de supervisión para un total de 20 365 empresas del sector, 15.8 % más respecto al año previo, habiéndose incrementado las realizadas en el segmento de establecimientos de servicio de combustible y gas natural (39.5 %), principalmente por temas de facturación, cobranza, atención al usuario en las empresas de distribución de energía eléctrica. Asimismo, se supervisó a empresas de distribución de gas natural por temas de habilitación, revisión quinquenal, mantenimiento de acometidas, corte y reconexión, entre otras. Adicionalmente, se supervisaron los controles de calidad, control metroológico y denuncias a estaciones de servicio de combustible y gas vehicular.

En dicho año el regulador impuso 692 multas por un total de S/ 78.5 millones.

**Gráfico N.º 69**  
**Supervisiones y sanciones por servicio regulado, 2021-2022**



Las cifras entre paréntesis corresponden a multas en millones de Soles.

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

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

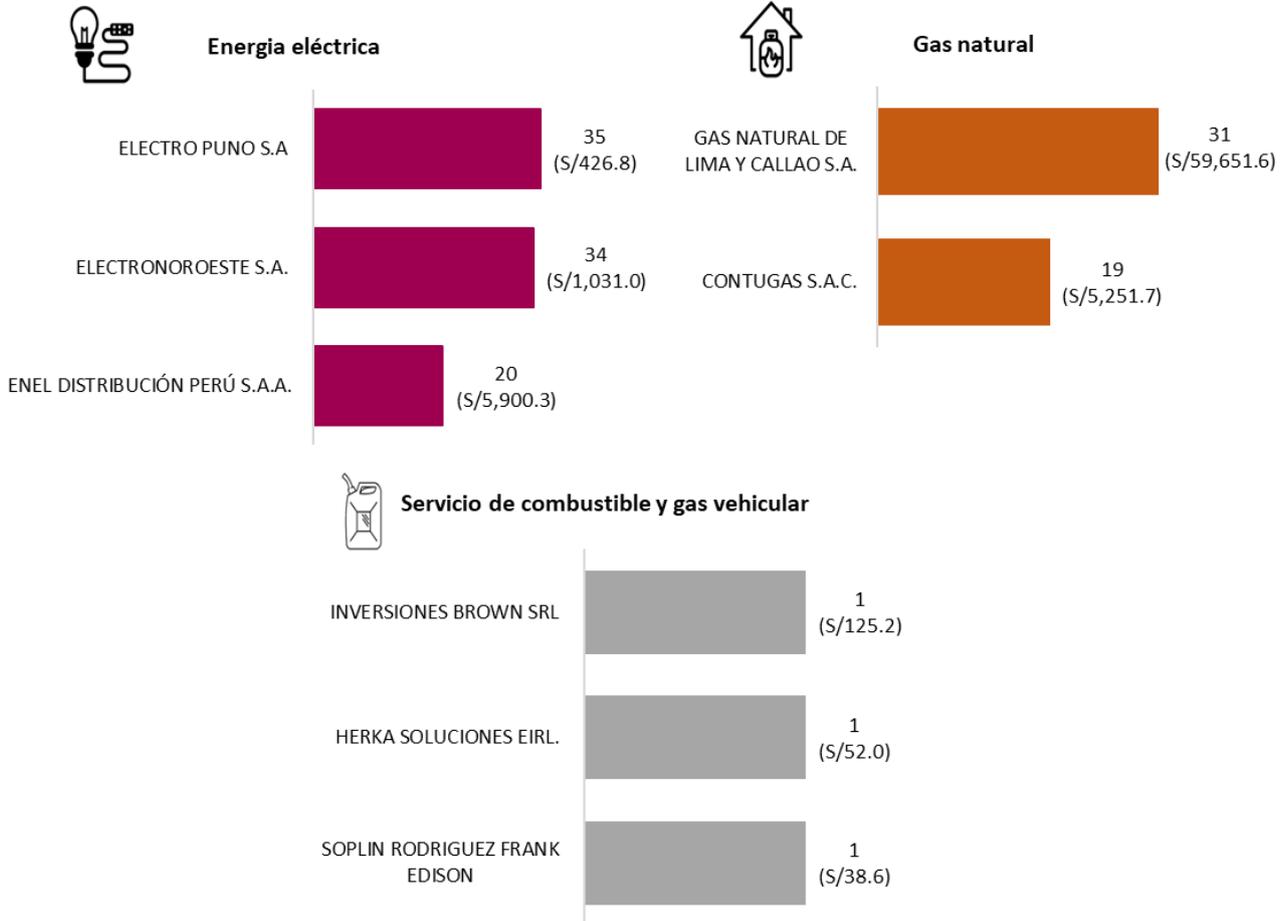
Según rubros, las empresas más sancionadas fueron:

- En energía eléctrica: Electro Puno S.A. con 35 multas por un monto de S/ 426 000, por infracciones relacionadas con la facturación, cobranza y atención al usuario. Electronoroeste S.A., con 34 multas por un monto de S/ 1 000 000, por infracciones de reintegros y recuperación de energía eléctrica en el servicio público de electricidad y; Enel Distribución Perú S.A.A. con 20 multas por S/ 5.900 000, ante infracciones de reintegros recuperación de energía eléctrica en el servicio público de electricidad, entre otros.
- En gas natural. Gas Natural de Lima y Callao S.A. con 31 multas por un monto de S/ 59.6 millones, por infracciones relacionadas con la cobertura (Plan Quinquenal de Inversiones), indicadores de

calidad y procedimiento de habilitación; seguido de Contugas S.A.C con 19 multas por S/ 5.2 millones, por infracciones relacionadas a temas de facturación.

- En el servicio de combustible y gas vehicular. Inversiones Brown SRL con una multa de S/ 125 000 y Herka Soluciones EIRL con una multa de S/ 52 000.

**Gráfico N.º 70**  
**Proveedores más sancionados**



Las cifras entre paréntesis corresponden a multas en miles de soles.

Fuente: Osinermin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

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

### Reclamos en primera instancia (operadores)

En 2022 se reportó 220 mil reclamos ante los proveedores (33.8 % menos con relación al año previo). Por otro lado, los reclamos resueltos se redujeron en 30.2 % respecto al 2021, pasando de 279.5 mil a 195 mil reclamos. Al respecto, el 26.5 % fueron resueltos a favor del consumidor.

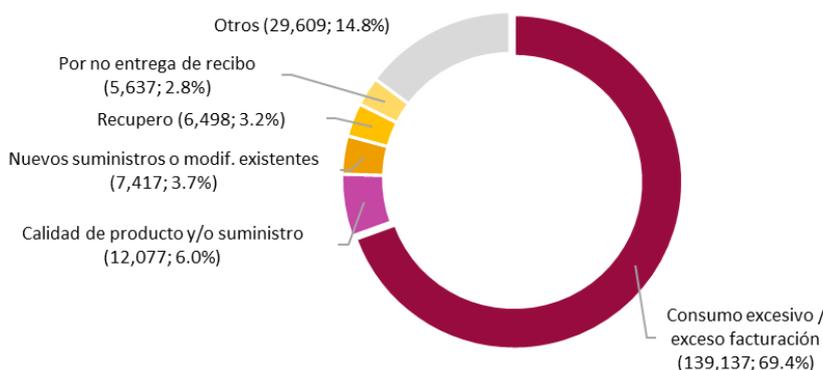
Respecto al tipo de servicio reclamado, el 90.3 % correspondió al segmento de distribución de energía eléctrica y el 9.7 % contra empresas de distribución de gas natural (9.7 %), el mismo que reportó una reducción de 39.3 %.

Los problemas más reclamados para el 2022 correspondieron al consumo en exceso/exceso de facturación (69 % del total), calidad del producto o suministro (6 %) y nuevos suministros o modificaciones existentes (4 %). Cabe destacar el incremento de reclamos relacionados con el retiro y reubicación de instalaciones se incrementó en 295.9 % e instalaciones defectuosas/peligrosas se incrementó en 281.5 %, respecto al año previo.

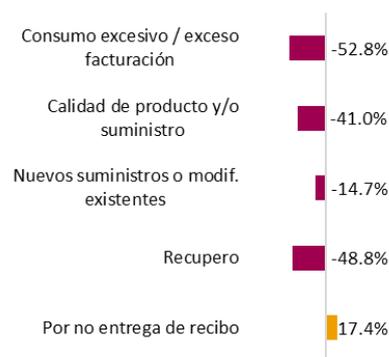
## Gráfico N.º 71 Reclamos en primera instancia, por tipo de servicio y motivo reclamado, 2022



### Principales motivos reclamados



### Variación % de los principales motivos reclamados, 2022/2021



Fuente: Osinerghin. Oficio N.º 143-2023-OS-GG.

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

### Apelaciones tramitadas por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) del Osinerghin

En segunda instancia, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) de Osinerghin recibió 22 250 solicitudes de apelación, menor en 33 % respecto al 2021. Asimismo, las apelaciones resueltas fueron de 22 173 siendo que el 41 % fueron resueltas a favor del consumidor.

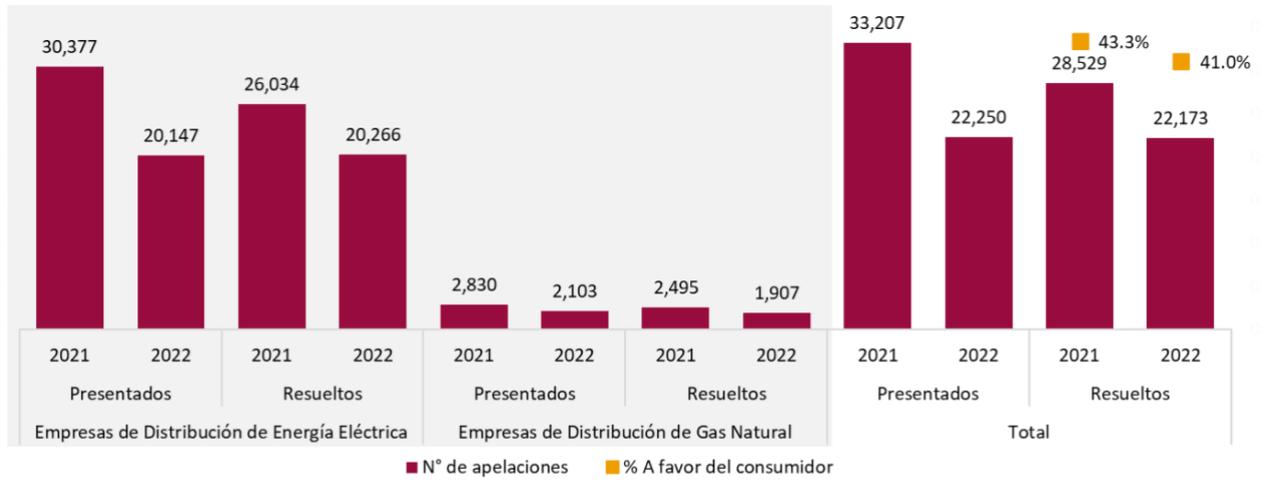
Las empresas que tuvieron el mayor número de recursos de apelación fueron las de distribución de energía eléctrica (91.4 % de las apelaciones resueltas), y el restante contra empresas de distribución de gas natural (8.6 %).

Asimismo, los principales temas de apelación para el 2022 se relacionaron a la excesiva facturación (66 %), recuperación de consumo registrado (10 %) y lectura errónea/consumo elevado (4 %).

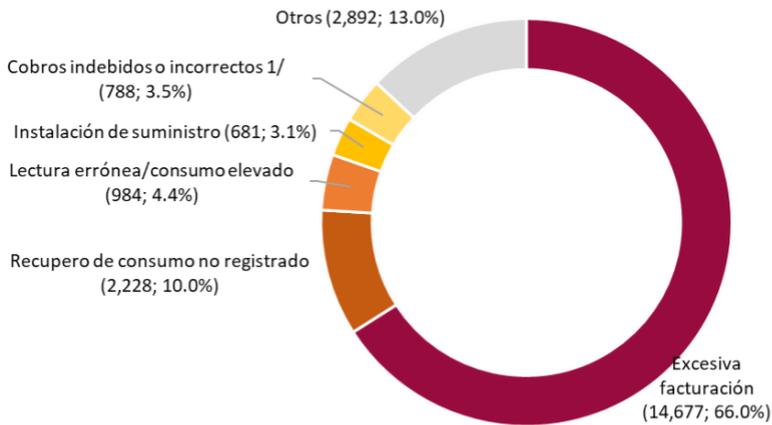
Por otro lado, la mayor cantidad de apelaciones ingresadas correspondieron a controversias en contra de Enel Distribución Perú SAA (26 %), Luz del Sur S.A.A (12 %) y Hidroandina S.A.A (12 %). Se reportaron incrementos de apelaciones de procesos en contra de Electro Norte S.A. (156.4 %), Electro Noroeste S.A. (59 %) y Seal S.A (26.4 %).

## Gráfico N.º 72 Apelaciones por tipo de servicio, motivo reclamado y proveedor, 2022

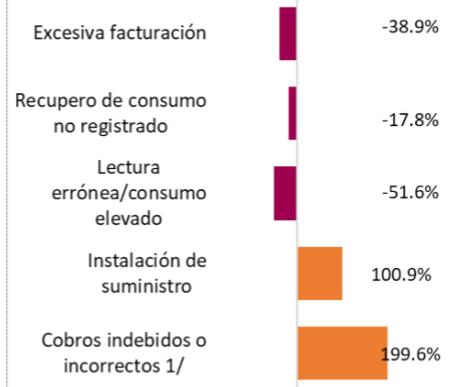
Apelaciones presentadas y resueltas, por tipo de servicio



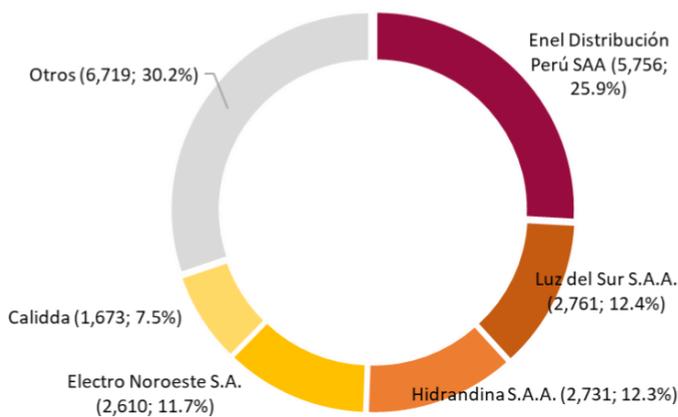
### Principales motivos de apelación



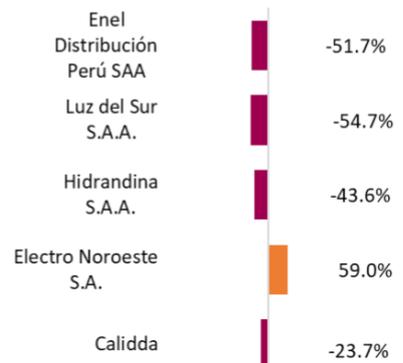
### Variación % por principales motivos de apelación, 2022/2021



### Apelaciones ingresadas según principales empresas



### Variación % por empresas, 2022/2021



Nota:

1/ Cobros indebidos en el segmento de electricidad y cobros incorrectos en el segmento de gas natural.

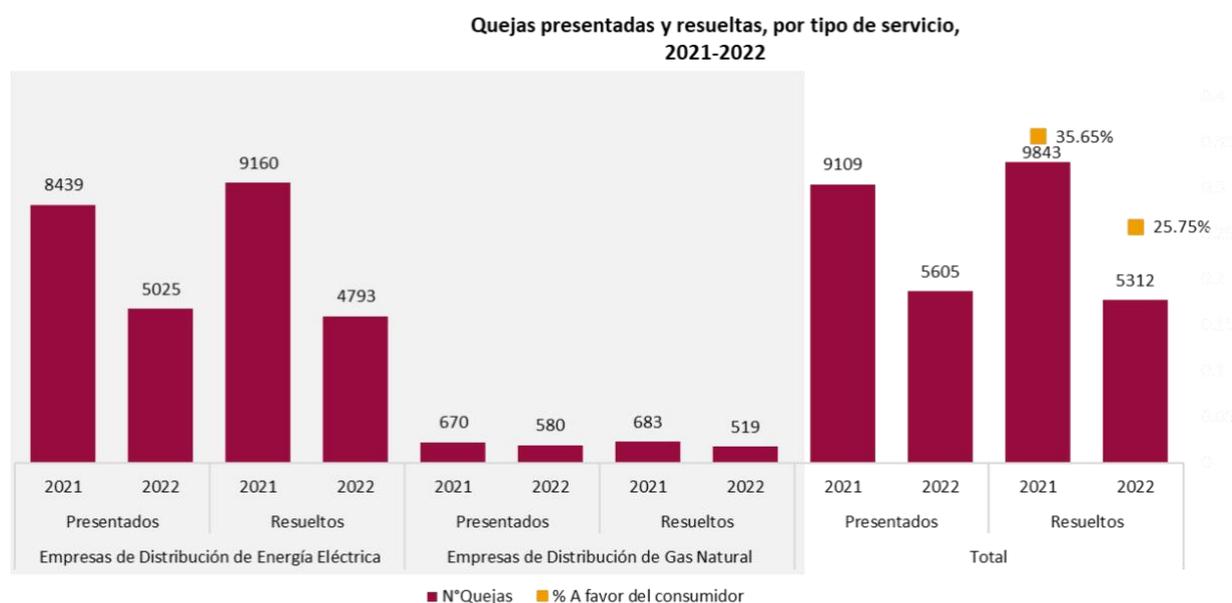
Fuente: Osinergmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

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

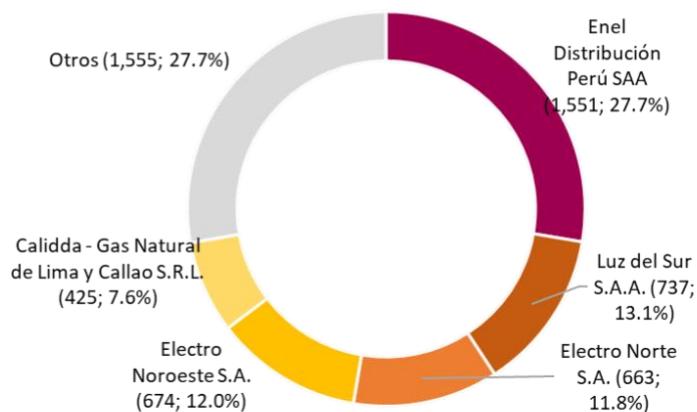
## Atención de quejas (Osinermin)

Para el 2022, la cantidad de quejas presentadas ascendió a 5605, reduciéndose en 38.5 %, respecto al 2021, siendo el silencio administrativo positivo (59.5 %) el motivo principal de estas. Las empresas que recibieron más quejas presentadas fueron Enel Distribución Perú SAA (27.7 %), Luz del Sur S.A.A. (13.1 %) y Electro Norte S.A. (11.8 %). Las quejas resueltas totalizaron 5312.

**Gráfico N.º 73**  
**Quejas por tipo de servicio, motivo reclamado y proveedor, 2022**



**Quejas presentadas según empresa, 2022**



**Principales motivos de quejas presentadas,**



Fuente: Osinermin. Oficio N° 143-2023-OS-GG.

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

### V.1.3 Sector de infraestructura de transporte

La Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, ITUP) es el sistema compuesto por obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras para uso público de usuarios, a través de las que se brinda un servicio de transporte o se permite el intercambio a otros modos de transporte, y por los cuales se cobra una contraprestación. Esta infraestructura puede ser portuaria, aeroportuaria, red vial nacional y regional de carreteras, ferroviaria (incluyendo las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte

Masivo de Lima y Callao), y otras infraestructuras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional<sup>81</sup>.

En materia de protección al consumidor, las empresas concesionarias de ITUP deben atender las insatisfacciones de los usuarios en primera instancia; mientras que, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán), a través de su Tribunal de Solución de Controversias, se encarga de resolver los reclamos en segunda instancia y realizar otras acciones en el marco de sus competencias que se abordan en el siguiente apartado.

**Tabla N.º 26**  
**Principales agentes que participan en el sector y sus competencias**

Agente	Competencias
<p><b>Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dicta reglamentos autónomos, normas que regulan los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos pueden definir los derechos y obligaciones de las entidades prestadoras, las actividades supervisadas o los usuarios.</li> <li>• Supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. Asimismo, verifica el cumplimiento de cualquier mandato o resolución que emita o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dichas entidades o que son propias de las actividades supervisadas.</li> <li>• Fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las entidades prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión respectivos.</li> <li>• Resuelve, las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre entidades prestadoras y entre estas y los usuarios.</li> </ul>

Fuente: Ositrán. Oficio N° 291-2023-GAU-OSITRAN.

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

Cabe destacar que, en el 2022, el número de usuarios de las diversas infraestructuras de transporte bajo supervisión del Ositrán reportó resultados mixtos, así se tuvo que:

- El número de usuarios del Metro de Lima creció un 59 % pasando de 81.2 millones de usuarios en el 2021 a 129.6 millones en el 2022; dada la normalización de las actividades económicas tras el periodo de la COVID-19. Asimismo, el número de pasajeros de ferrovías aumentó 77 % hasta los 2.2 millones.
- En el transporte aéreo, el número de pasajeros aeroportuarios creció 65 % hasta los 31.5 millones, como resultado de la reapertura de vuelos comerciales.
- En el transporte terrestre el número de vehículos en las carreteras concesionadas aumentó un 3.4 % hasta los 84.4 millones en el 2022.
- La carga transportada a través de puertos concesionados disminuyó un 3 % hasta los 53.6 millones de toneladas métricas, en línea con las diversas restricciones sucedidas en la cadena de suministros a nivel mundial.

En materia de protección al usuario, de acuerdo con lo reportado por Ositrán, se presentaron diversos problemas en las relaciones de consumo, entre los que destacaron los siguientes temas según el tipo de infraestructura:

<sup>81</sup> Ositrán (2017). Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público. Disponible en <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-usuarios-de-las-infraestructuras-d-resolucion-no-035-2017-cd-ositrán-1575757-1/>

**Tabla N.º 27**  
**Principales problemas reportados por el Ositrán**

Red vial	Aeropuertos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de conocimiento de tiempos de respuesta a las solicitudes de asistencia o auxilio vial y de emergencia en las carreteras concesionadas.</li> <li>• Desconocimiento de los usuarios acerca de los servicios a los que pueden acceder por el pago del peaje.</li> <li>• Falta de implementación de aplicativos informáticos en donde el usuario pueda encontrar información como el número total de estaciones de peaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH) se observaron tiempos de espera prolongados en las colas para pasar el control de migraciones, hecho que genera malestar en los usuarios.</li> </ul>
Puertos	Línea 1 del Metro de Lima y Callao
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de atención oportuna a las solicitudes y/o comunicaciones remitidas por los usuarios a las entidades prestadoras referidas por ejemplo a: i) actualización documentaria para gestionar el ingreso, ii) evaluación de las facturas por cobros indebidos, iii) emisión de notas de crédito a favor de los usuarios, entre otros.</li> <li>• Falta de conocimiento por parte de los gremios de los consignatarios de carga, sobre sus derechos como usuarios de las infraestructuras portuarias y mecanismos establecidos para su cautela como la interposición de reclamos y/o denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se detectaron actividades irregulares como reventa de pasajes y fraude electrónico realizados en las tarjetas de los usuarios.</li> </ul>

Fuente: Ositrán. Oficio N° 291-2023-GAU-OSITRAN.

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

Para el 2023, los retos identificados por parte del Ositrán fueron:

- Incrementar el nivel de conocimiento sobre el regulador por parte de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y de la ciudadanía en general, respecto de las funciones y competencias, así como sobre el rol de protección de los usuarios.
- Promover una mayor difusión de información a los usuarios de las ITUP sobre los servicios que deben brindarles las entidades prestadoras, así como los canales habilitados para la atención de sus consultas y/o reclamos.
- Optimizar las acciones de supervisión y monitoreo hacia las empresas concesionarias sobre la ejecución de las inversiones y la prestación de servicios.
- Incrementar la dotación de personal encargado de la supervisión *in situ* de infraestructuras viales, a fin de tener mayor presencia en la supervisión de los 6800 kilómetros de carreteras a cargo de Ositrán.
- Ampliar el alcance de las supervisiones hacia la verificación de las acciones preventivas y/o correctivas implementadas por las empresas concesionarias, frente a la afectación que podría generar a la infraestructura la presencia de fenómenos climatológicos (lluvias), la convulsión social u otros.

Gráfico N.º 74

Principales indicadores en materia de protección al consumidor en servicios de infraestructura de transporte de uso público

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN A USUARIOS	<i>Usuarios de los servicios</i> <sup>1/</sup>		<i>Campañas informativas</i>	
	Nº (2022)	22/21	Nº (2022)	22/21
	 247,726,600  35.2%		 5	
	<i>Beneficiarios de las orientaciones</i>		<i>Herramientas informativas</i>	
Nº (2022)	22/21	Nº (2022)	22/21	
 8,836  -95.6%		 10		
<i>Beneficiarios de las capacitaciones</i>		<i>Usuarios de herramientas</i>		
Nº (2022)	22/21	Nº (2022)	22/21	
 5,050  7.5%		 N.D.		
FORTALECIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR	<i>Empresas</i>		<i>Supervisiones</i>	
	Nº (2022)		Concluidas	Nº (2022) 22/21
	 34		 1,837  2.2%	
<i>Beneficiarios de las capacitaciones</i>		<i>Sanciones</i>		
Nº (2022)	22/21	Miles de soles 2022	22/21	
 14  55.6%		 927  889.0%		
MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	<i>Reclamos ante proveedores</i>		<i>Apelaciones ante la entidad</i>	
	Presentados	Nº (2022) 22/21	Presentadas	Nº (2022) 22/21
	 7,602  -9.0%		 104 25%	
	Concluidos	Nº (2022) 22/21	Concluidos	Nº (2022) 22/21
	 7,017  -15.0%		 N.D. N.D.	
A favor	Porcentaje 22/21	A favor	Porcentaje 22/21	
 23% -15 P.P.		 N.D. N.D.		
OTRAS ACTIVIDADES	<i>Otros beneficiarios de las capacitaciones</i>		<b>Infraestructura de transporte</b> 	
	Nº (2022)	22/21		
 119  -13.1%				
<b>Leyenda</b>				
Incrementó		Se mantuvo		Decreció 

Notas:

1/ El número de usuarios corresponde al número de personas y número de vehículos. No se incluye las TM portuarias.

\*N.D. (Información no disponible).

Fuente: Ositrán. Oficio N° 0291-2023-2023-GAU-OSITRAN.

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

## Empresas bajo el ámbito del Ositrán

Al cierre del 2022, el regulador reportó bajo, su ámbito de competencia, la supervisión y regulación de 32 empresas con las que el Estado (representado por el MTC como ente concedente) mantiene contratos de concesión de infraestructura, así como la supervisión de dos empresas estatales (Corpac S.A.<sup>82</sup> y Enapu S.A.<sup>83</sup>).

**Gráfico N.º 75**  
Proveedores por tipo de infraestructura de transporte



Empresas			
 Empresas concesionarias de la red básica del Metro de Lima y Callao	 Empresas concesionarias de aeropuertos	 Empresas concesionarias de ferrocarriles	 CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada)
2	3	2	1
 Empresas concesionarias de carreteras	 Empresas concesionarias de puertos	 ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada)	 Empresas concesionarias de vías navegables
16	8	1	1

Fuente: Ositrán. Oficio N° 291-2023-2023-GAU-OSITRAN.

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

## Modificaciones normativas

Para el 2022, el Ositrán no reportó dispositivos legales ni modificaciones relacionadas con la protección del consumidor. Tampoco reportó información sobre cláusulas abusivas.

## Cláusulas abusivas

El regulador no reportó información sobre cláusulas abusivas.

## Actividades de capacitación

Durante EL 2022, el Ositrán benefició a 5050 usuarios con capacitaciones, un 7.5 % más respecto del 2021. El principal tema abordado fue el relacionado con los derechos y deberes en el uso de las ITUP. La participación de los usuarios vulnerables en las capacitaciones del 2022 fue de 38 %.

Asimismo, el regulador brindó una capacitación a 14 colaboradores de Lima Airport Partners S.R.L., sobre los derechos y deberes de los usuarios de las infraestructuras aeroportuarias.

**Gráfico N.º 76**  
Usuarios capacitados por el Ositrán



Fuente: Ositrán. Oficio N° 291-2023-2023-GAU-OSITRAN.

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

<sup>82</sup> Los principales aeropuertos administrados por Corpac S.A., se encuentran en los departamentos de Apurímac, Cusco, Cajamarca, Huánuco, Ica y Junín.

<sup>83</sup> Enapu S.A., dentro del territorio peruano, administra los puertos de Huacho, Ilo, Iquitos, Supe y Yurimaguas.

De otro lado, se realizaron cuatro capacitaciones que beneficiaron a un total de 60 miembros de cuatro asociaciones de consumidores, una capacitación dirigida a ocho asistentes de un gobierno local y cuatro capacitaciones hacia 51 miembros de la Policía Nacional del Perú, en temas relacionados a los deberes y derechos de los usuarios de las ITUP y el rol del regulador.

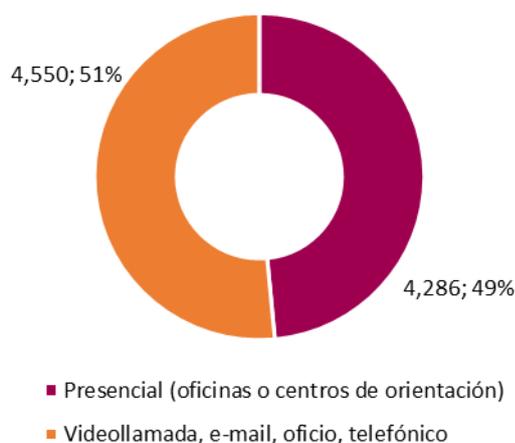
### Actividades de orientación

En el 2022, orientó a un total de 8,836 personas. Los temas demandados fueron principalmente sobre procedimientos de denuncias y reclamos, información de tarifas y reajustes, facturación y cobro del servicio, competencias del Ositrán, entre otros.

### Campañas informativas

El regulador realizó cinco campañas informativas utilizando afiches, volantes, artículos promocionales, redes sociales y páginas web. Se tuvo un alcance de 41 080 personas.

**Gráfico N.º 77**  
**Usuarios orientados por el Ositrán**



Fuente: Ositrán. Oficio N° 291-2023-2023-GAU-OSITRAN.

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

**Tabla N.º 28**  
**Campañas realizadas por el Ositrán, 2022**

Campaña	Objetivo	Población objetivo	Alcance
Actividad de sensibilización en Red Vial 5	Sensibilizar y orientar a los usuarios de la red vial sobre sus deberes y derechos en carreteras, así como servicios a su disposición.	Usuarios de la Red Vial 5.	8110
Actividad de sensibilización en el Aeropuerto Jorge Chávez por Fiestas Patrias	Brindar recomendaciones a los usuarios de aeropuertos sobre servicios en Fiestas Patrias.	Usuarios aeroportuarios locales y extranjeros.	20 335
Actividad de sensibilización en el Aeropuerto de Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa	Importancia de la Oficina Desconcentrada en Arequipa.	Usuarios de las infraestructuras de transporte.	1543
Actividad de sensibilización en la Red Vial 4	Informar a los usuarios acerca de sus derechos y los canales de atención habilitados en caso emergencias o de necesitar auxilio mecánico.	Usuarios de la Red Vial 4 y ciudadanos.	9180
Actividades de sensibilización en la Línea 1	Instruir sobre el uso adecuado de los servicios higiénicos y la reventa de pasajes.	Usuarios de la línea 1 y ciudadanos.	1912

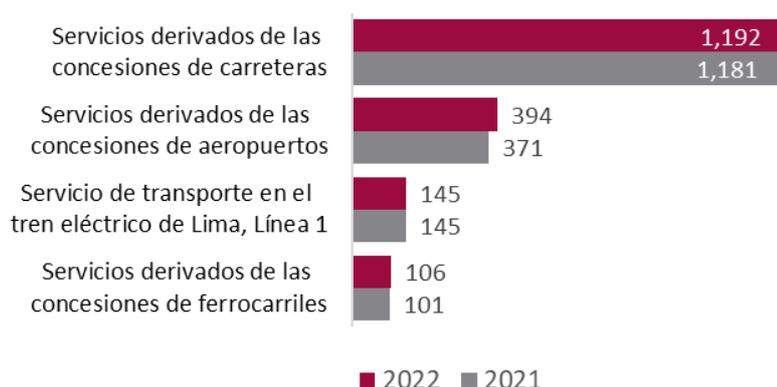
Fuente: Ositrán. Oficio N° 291-2023-GAU-OSITRAN.

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

### Actividades de supervisión y sanción

En el 2022, el Ositrán realizó un total de 1837 supervisiones a 23 empresas, superior en 2.2 % respecto al año anterior. El segmento de la red vial fue el principal en el que se desplegaron el número de supervisiones: 1192 supervisiones (6.2 % más respecto del 2021). Entre los temas supervisados resaltó la verificación de la difusión del procedimiento de registro y atención de reclamos, la evaluación continua de niveles de servicio individuales, entre otros.

**Gráfico N.º 78**  
**Ositrán: Supervisiones según tipo de infraestructura 2021 - 2022**



Fuente: Ositrán. Oficio N° 291-2023-GAU-OSITRAN.

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

Con respecto a las sanciones, en 2022, se impusieron seis multas<sup>84</sup> (equivalentes a S/ 927 360), las cuales correspondieron a la Concesionaria Aeropuertos del Perú S.A. (por no contar con un módulo y oficina de atención al usuario en el aeropuerto de Chachapoyas), a la Concesionaria Vial del Perú (por cobros indebidos de tarifas), a la Empresa Nacional de Puertos (por cobros indebidos de las tarifas máximas establecidas por la entidad reguladora) y al Tren Urbano de Lima S.A. (por el hecho relativo a la seguridad y atención adecuada a los usuarios dentro de la infraestructura ferroviaria).

#### Reclamos en primera instancia<sup>85</sup> (empresas operadoras)

Los reclamos presentados por usuarios a las empresas concesionarias en el 2022 totalizaron los 7602 (9.1 % menos que en el 2021); mientras que, los resueltos sumaron los 7017 (15.1 % inferior a lo registrado en el 2021) habiéndose resuelto dentro del plazo legal establecido el 99.8 %. El 23 % fue resuelto a favor del consumidor (equivalente a 1614 reclamos).

Entre los motivos más reclamados, destacaron los relacionados con la facturación o cobro de las tarifas (40.5 % del total), información proporcionada a los usuarios (26.1 %), y la calidad y oportuna prestación del servicio (16.3 %).

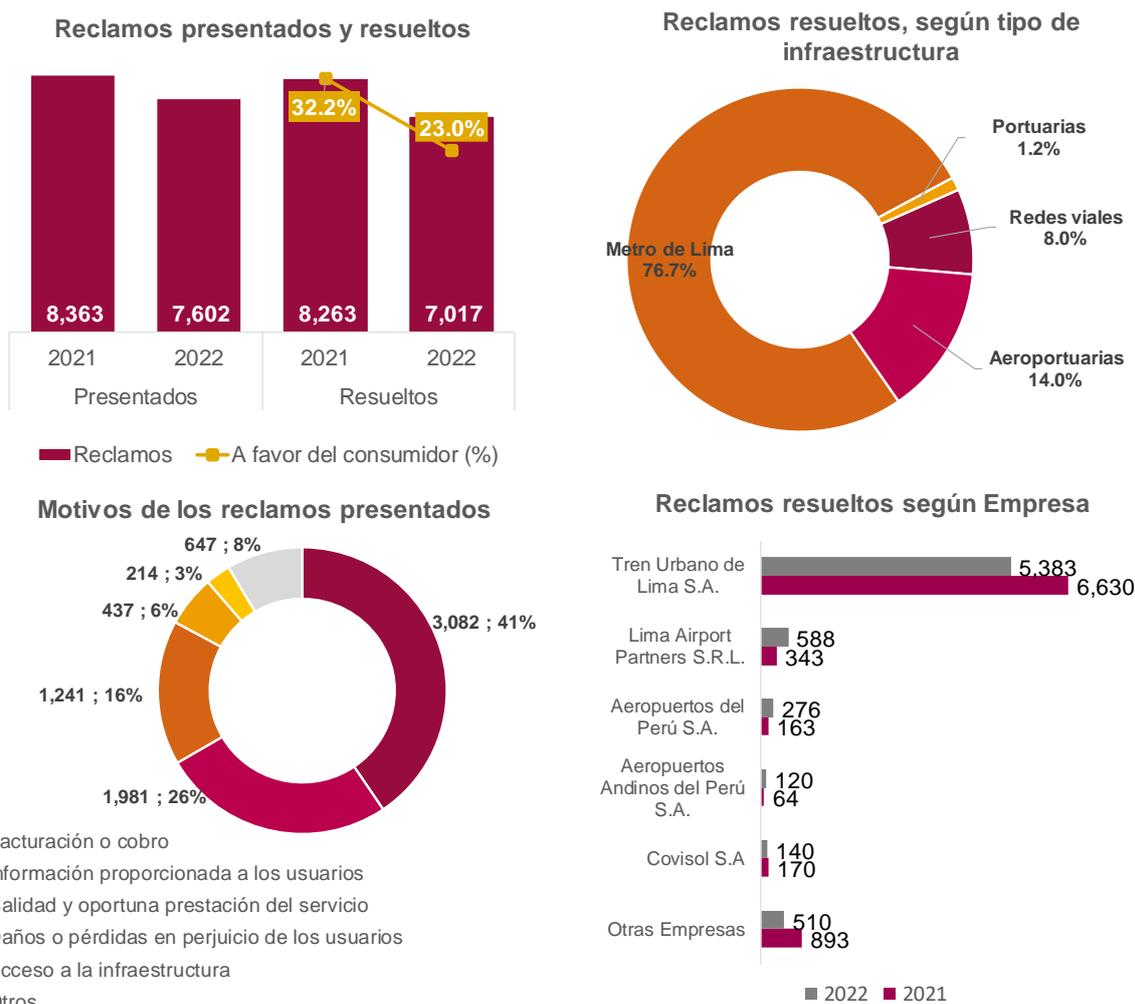
Según infraestructura, el 76.7 % de los reclamos resueltos correspondió a infraestructuras férreas (principalmente de la Línea 1 del Metro de Lima); el 14 % a transporte aéreo, donde Lima Airport Partners S.R.L fue el más reportado con 588 reclamos; el 8 % a redes viales, teniéndose a Covisol S.A como el más reclamado (140 reclamos); y el 1.2 % a servicios portuarios, con APMT Terminals Callao con 48 reclamos.

Según ubicación geográfica, el 87.1 % de los reclamos resueltos se reportaron en Lima y Callao, siguiéndole en proporción Arequipa (2 %), La Libertad (1.8 %), Piura (1.2 %), entre otros.

<sup>84</sup> Las sanciones se clasifican en amonestaciones y multas. En el 2022 se impusieron seis sanciones, donde todas ellas son multas.

<sup>85</sup> De acuerdo con la información proporcionada por el Ositrán, los plazos en primera instancia se establecen de acuerdo con los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de cada entidad prestadora.

**Gráfico N.º 79**  
**Reclamos en primera instancia 2022**



Fuente: Ositrán. Oficio N° 291-2023-2023-GAU-OSITRAN.

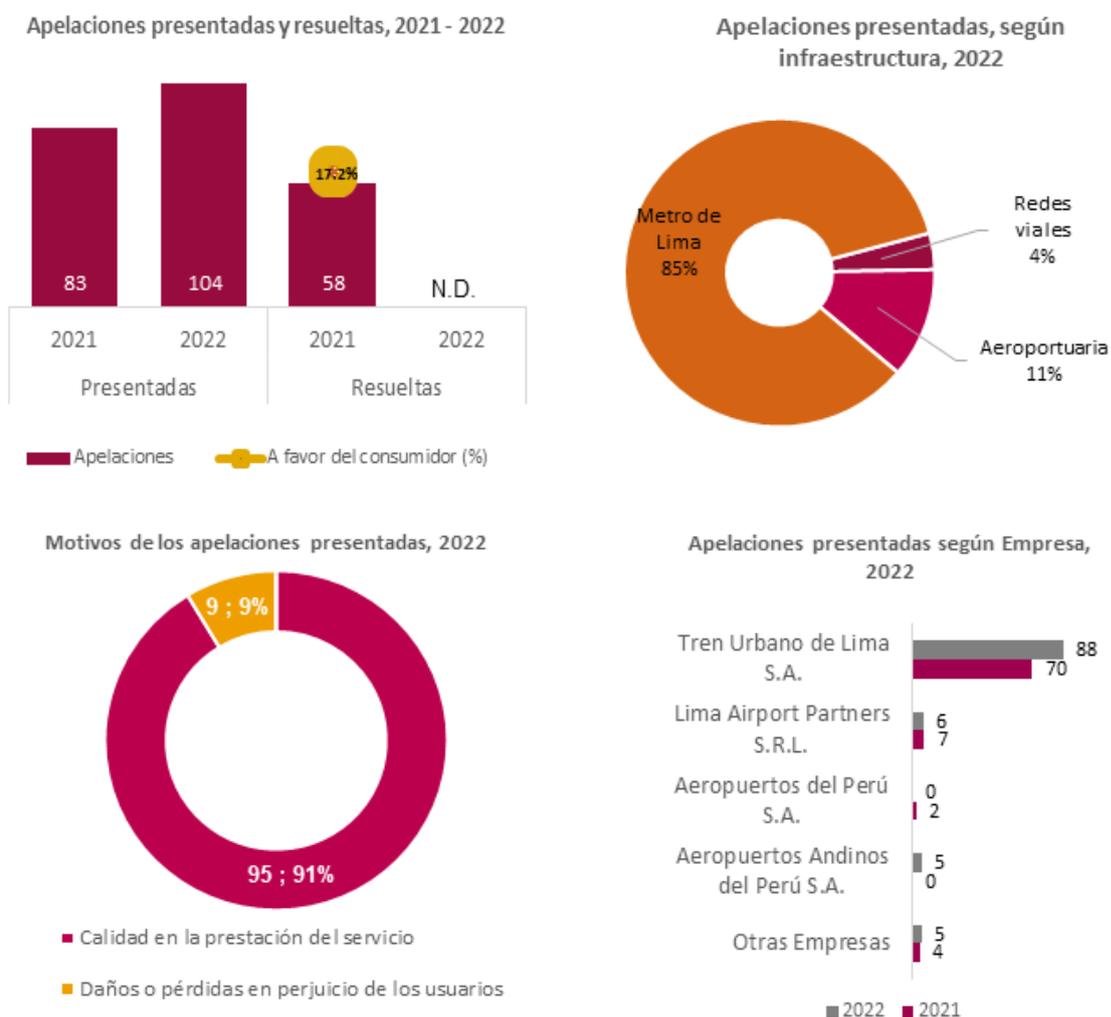
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Apelaciones en el Tribunal de Solución de Controversias del Ositrán<sup>86</sup>

En el 2022, se presentaron 104 apelaciones, de las cuales el 85 % correspondió a procesos contra proveedores de infraestructuras de vías férreas, 11 % para el segmento de aeropuertos y el 4 % para redes viales.

<sup>86</sup> El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositrán (en adelante, TSC) es la segunda y última instancia administrativa que se pronuncia ante los reclamos de los usuarios sobre cuestiones vinculadas o derivadas de los servicios brindados por las entidades prestadoras, en virtud de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público (puertos, aeropuertos, carreteras, vías férreas y la Línea 1).

**Gráfico N.º 80**  
**Apelaciones: Tribunal de Solución de Controversias del Ositrán, 2021 - 2022**



N.D.: Información no disponible.

Fuente: Ositrán. Oficio N° 291-2023-2023-GAU-OSITRAN.

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

#### V.1.4 Sector saneamiento

En 2022, el subsector agua, medido por la variación del valor agregado bruto, mostró un desempeño favorable: creció 2.5 %, principalmente, por el desempeño de las empresas catalogadas como “grandes” y de Sedapal (3.5 %) <sup>87</sup>. Sin embargo, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Conforme la Enapres (2022) <sup>88</sup>, se reportó una reducción del porcentaje de población que consumió agua a través de red pública (dentro de la vivienda, fuera de la vivienda, pero dentro del edificio y pilón o pileta) de 1.6 puntos porcentuales hasta el 88.9 %.
- Solo el 54.8 % tuvo el servicio las 24 horas de la semana.

<sup>87</sup> INEI (2023). Informe Técnico de Producción Nacional. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2022.pdf>

<sup>88</sup> INEI (2023). Condiciones de vida en el Perú. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-condiciones-de-vida-oct-nov-dic-2022.pdf>

- Los servicios de alcantarillado sanitario se situaron en 74.2 % evidenciándose un ligero incremento de la cobertura en las zonas rurales, aunque la brecha urbano-rural es clara: el 86.2 % de la población se encuentra cubierta en el área urbana versus el 26.5 % del área rural.

Según el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (2021), entre los problemas del sector saneamiento que dificultan el avance en el cierre de brechas de cobertura se encuentran la falta de sostenibilidad económico-financiera de gran parte de las empresas prestadoras, la baja ejecución presupuestal de los recursos, la proporción decreciente de recursos asignados por los tres niveles de gobierno al sector saneamiento, la paralización de obras y periodos muy largos de formulación y ejecución de los proyectos, entre otros<sup>89</sup>.

Por otro lado, de acuerdo con lo reportado por la Sunass para el 2022, en materia de protección del usuario del sector saneamiento se presentaron diversos problemas que afectan las relaciones de consumo, como la baja valoración de los servicios, los problemas relacionados a la micromedición, la calidad del servicio, los problemas operacionales en la prestación de estos. Asimismo, se identificaron problemas relacionados a los procedimientos de atención de reclamos para pequeñas ciudades y organizaciones comunales, los cuales no cumplían con criterios mínimos sobre las instancias de resolución, plazos de atención y tipologías de reclamos.

Al respecto, es importante tener en cuenta que la baja valoración de los servicios limita la sostenibilidad de la prestación de estos, pues afecta la disposición a pagar por el servicio brindado y evita que la población realice un consumo responsable del agua potable. Esto, a su vez, afecta los niveles de micromedición<sup>90</sup>, debido al temor de los usuarios de que les cobren más, poniendo en riesgo el incremento del agua no facturada, el cual mide la eficiencia en la operación y gestión de las empresas prestadoras.

En este contexto, la Sunass ha elaborado propuestas normativas a fin de contribuir en el uso de medidores por parte de los usuarios<sup>91</sup>. Así también, en la Agenda Temprana 2022-2023, la cual enumera problemas públicos que pueden ser atendidos con eventuales propuestas normativas, se incluyó la mejora de la percepción y valoración de los usuarios de servicios de saneamiento priorizando la promoción de la valoración del agua, el uso responsable del alcantarillado sanitario y el pago oportuno de los servicios de saneamiento.

Adicionalmente, la aprobación de esta agenda temprana ha representado un importante instrumento para el inicio de esfuerzos que permitan atender los problemas identificados en el sector, como la deficiente calidad del servicio del agua potable relacionada con el procedimiento de cloración y los problemas operativos como el hecho de que las empresas prestadoras de servicios de saneamiento no cuenten con la planificación que desarrolle las acciones para afrontar las posibles contingencias que se presenten ante situaciones de rotura de tuberías, aniego u otros.

Cabe recordar que en materia de protección del consumidor en el sector saneamiento, son las empresas operadoras las que deben atender las insatisfacciones de los usuarios en primera instancia; mientras que la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) es la encargada de resolver los reclamos en segunda instancia. Asimismo, es la encargada de establecer las normas y regular tarifas para el correcto funcionamiento del sector supervisando y fiscalizando su cumplimiento en el ámbito de su competencia.

---

<sup>89</sup> Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2021). Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026. Disponible en [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2648833/PLAN\\_NACIONAL\\_DE\\_SANEAMIENTO\\_web.pdf.pdf?v=1676393031](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2648833/PLAN_NACIONAL_DE_SANEAMIENTO_web.pdf.pdf?v=1676393031)

<sup>90</sup> Entendido como el porcentaje de conexiones con medidor leído respecto del total de conexiones de agua potable.

<sup>91</sup> La difusión del proyecto de resolución de Consejo Directivo mediante el cual se aprobaría la modificación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y el Anexo N° 4 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, se dio mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 128-2022-SUNASS-CD.

**Tabla N.º 29**  
**Principales agentes y competencias del sector saneamiento**

Agente	Competencias
<b>Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece normas necesarias para el correcto funcionamiento del sector, supervisando y fiscalizando su cumplimiento en el ámbito de su competencia.</li> <li>• Resuelve los conflictos y controversias entre los prestadores de los servicios de saneamiento.</li> <li>• Ante disconformidad con la respuesta brindada por las EPS, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass (en adelante, TRASS) resuelve, en segunda instancia, los conflictos que surjan entre los usuarios y las empresas prestadoras.</li> </ul>
<b>Prestadores de servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ámbito urbano</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.</li> <li>- Municipalidades a través de UGM (prestación directa), u operadores especializados (prestación indirecta).</li> </ul> </li> <li>• <b>Ámbito rural</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Municipalidades, a través de UGM (prestación directa).</li> <li>- Organizaciones comunales (JASS y otras, prestación indirecta).</li> </ul> </li> </ul>

Fuente: Sunass. Correo de fecha 02.05.2023. Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026.

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

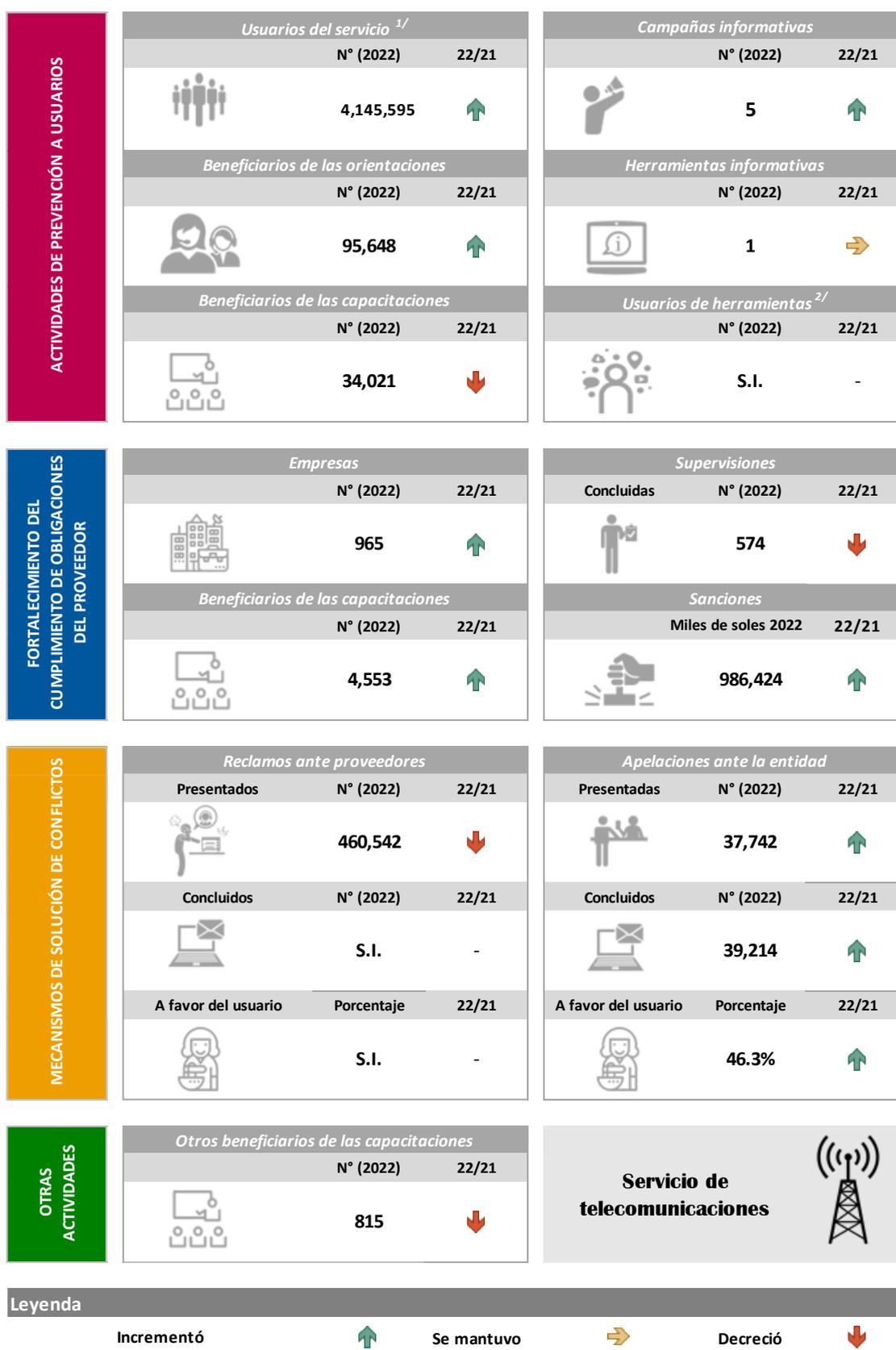
### Retos identificados

Según la información reportada por la Sunass, entre los retos más importantes que se tienen en el sector se encuentran:

- Promover la mejora de la percepción que tienen los usuarios de las empresas prestadoras de agua.
- Fortalecer el programa “¡Participa, vecino!” a nivel nacional con prioridad en el ámbito periurbano, para conocer las afectaciones de los usuarios. Además, continuar con la realización de audiencias públicas para la socialización de proyectos de estudios tarifarios de las empresas de saneamiento, de forma virtual, presencial o mixta.
- Continuar con la implementación de las recomendaciones realizadas por la OCDE, especialmente en el marco de la Agenda Temprana.
- Empoderar a las poblaciones vulnerables con la traducción del Reglamento de Reclamos de los Usuarios de las Organizaciones Comunales por la Prestación de los Servicios de Saneamiento en el ámbito rural a las lenguas quechua, awajún y aimara.

Gráfico N.º 81

Principales indicadores en materia de protección del consumidor en los servicios de saneamiento



Notas:

1/ Corresponden a cantidad de conexiones de agua potable.

2/ Accesos a las herramientas.

Fuente: Sunass. Correo de fecha 02.05.2023.

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

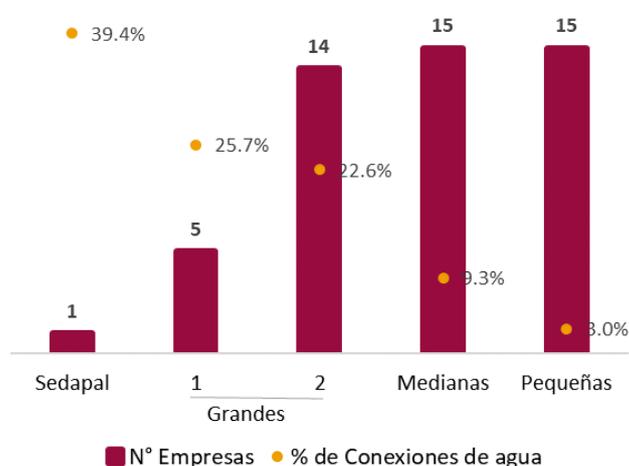
A mayor abundamiento, a continuación, se presentan las principales actividades realizadas según entidad:

### Labor de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (Sunass)

La Sunass cuenta con su Dirección de Usuarios a través de la cual optimiza su sistema de atención multicanal (cuenta con el canal Fono Sunass: (01) 614 3180/614 3181, líneas directas regionales: <https://www.sunass.gob.pe/usuarios/canales-de-atencion-remota/> y su línea gratuita 0800 00 121), con el objetivo de atender las dudas y quejas de los usuarios, a quienes, además, brindó sus diversos programas y actividades de participación ciudadana.

Cabe destacar que, en 2022, se reportó 50 empresas que brindan servicios de saneamiento, siendo las empresas grandes (19) y Sedapal las que se encargan del 87.7 % de las conexiones de agua; mientras que, las empresas medianas y pequeñas (30) se encargan del 12.3 %.

**Gráfico N.º 82**  
**Empresas prestadoras de servicios de saneamiento, 2022**



Nota:

Sedapal: más de 1 millón de conexiones, Grande 1: de 100 mil a 1 millón de conexiones, Grande 2: de 40 mil a 100 mil conexiones, Medianas: 15 mil a 40 mil conexiones, pequeñas: menos de 15 mil conexiones.

Fuente: Sunass. Correo de fecha 02.05.2023.

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

### Modificaciones normativas

La implementación de normas durante el 2022 se relacionó con los procedimientos de atención de reclamos para usuarios de pequeñas ciudades y organizaciones comunales (instancias de resolución, plazos de atención y tipologías de reclamos) que garanticen los derechos a los usuarios y brinde seguridad jurídica para los operadores jurídicos vinculados a este procedimiento. Así, la Sunass aprobó:

- i) Reglamento de Reclamos de los Usuarios de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades<sup>92</sup>. Este procedimiento establece dos etapas: la primera instancia, que es resuelta por el prestador de servicios y la segunda instancia que es resuelta por el TRASS. Asimismo, se estableció que la Sunass aprobará una cartilla informativa para mejor comprensión del procedimiento de reclamos, el cual debe ser traducido a las lenguas originarias predominantes en las pequeñas ciudades.
- ii) Reglamento de Reclamos de los Usuarios de las Organizaciones Comunales por la Prestación de los Servicios de Saneamiento en el Ámbito Rural<sup>93</sup>. El sistema de atención de reclamos en el ámbito

<sup>92</sup> Aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNASS-CD.

<sup>93</sup> Aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N° 034-2022-SUNASS-CD.

rural establece tres etapas: etapa previa, primera instancia y segunda instancia. El recurso de apelación es resuelto por la autoridad decisora en segunda instancia, que será ejercida por las áreas técnicas municipales (ATM) competentes y luego por el TRASS. Asimismo, se establece que la Sunass debe aprobar un manual explicativo y una cartilla informativa, documentos que deben ser traducidos a las lenguas originarias predominantes a nivel nacional, conforme la normativa de la materia.

Como se observa, con la implementación de los mencionados reglamentos, además de establecer procedimientos más específicos para la atención de reclamos, se promueve la difusión de información sobre sus derechos a las poblaciones vulnerables que hacen uso de lenguas originarias, lo cual conduce a un mayor empoderamiento de estas.

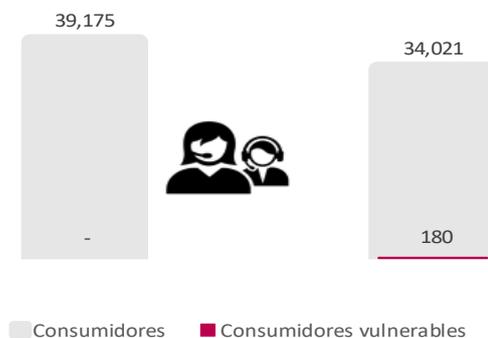
## Actividades de prevención a usuarios

### Actividades de capacitación

En el 2022, la Sunass capacitó a:

- Un total de 34 021 usuarios, beneficiándose a 180 usuarios vulnerables a los que se brindó el servicio en lenguas originarias. Los temas abordados fueron los relacionados con la problemática de la valoración de los servicios de saneamiento, buenas prácticas para el ahorro del agua potable, funciones de la Sunass y derechos y deberes de los servicios de saneamiento.
- Un total de 1984 personas pertenecientes a 36 empresas prestadoras, en temática relacionada con la problemática identificada como la valoración del servicio, el cálculo de la cuota familiar de agua y los procedimientos de reclamos comerciales y operacionales.
- Un total de 755 personas de gobiernos regionales y locales y 60 personas que pertenecen a consejos de usuarios.

**Gráfico N.º 83**  
**Usuarios capacitados por la Sunass, 2022**



Fuente: Sunass. Correo de fecha 02.05.2023.

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

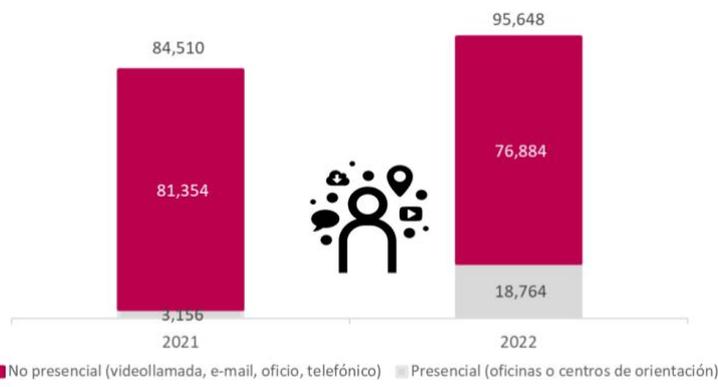
## Actividades de orientación

En 2022 se reportó 95 648 beneficiados a través de orientaciones, 13.1 % más respecto del año anterior. Las orientaciones fueron principalmente de carácter no presencial y estuvieron enfocadas en temas relacionados con la facturación excesiva, consumo elevado, falta de agua en la zona, procedimientos de reclamos, entre otros.

## Campañas informativas, herramientas de difusión y otras actividades de acercamiento

En el 2022, las campañas realizadas tuvieron un alcance de 470 397 usuarios, destacando “Influencers del agua” (297 741), la promoción de la atención presencial (80 111) y “Ponle un alto al derroche” (46 244).

**Gráfico N.º 84**  
Orientaciones realizadas por la Sunass



Nota:

No consideran ferias, jornadas o campañas que formaron parte de las capacitaciones a consumidores.

Fuente: Sunass. Correo de fecha 02.05.2023.

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

**Gráfico N.º 85**  
Campañas de difusión a usuarios, 2022

Campañas de difusión: 470,397 usuarios		
Campaña	Objetivo	Usuarios
Influencers del agua	Sensibilizar sobre la importancia de cuidar el agua potable y promover su uso responsable. Posicionar a la Sunass como institución preocupada por garantizar los derechos y deberes de los usuarios	297,741
Campaña de atención presencial	Informar a la ciudadanía sobre el reinicio de la atención presencial en las 24 oficinas a nivel nacional.	80,111
Campaña “Ponle un alto al derroche”	Concientizar a la población sobre el valor del agua potable en la vida y salud de las personas, promoviendo su uso responsable y fortalecer el posicionamiento de la Sunass como regulador de los servicios de saneamiento.	46,244
Campaña de atención y orientación intercultural bilingüe	Posicionar a la Sunass como una institución que brinda atención intercultural bilingüe (quechua).	28,873
Campaña sobre canal de atención WhatsApp problemas operativos (1 6143180)	Informar sobre el nuevo canal de atención por WhatsApp para la atención y gestión de problemas operativos, además de posicionar a la Sunass como una institución que brinda atención por diversos medios.	17,968



Fuente: Sunass. Correo de fecha 02.05.2023.

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

Asimismo:

- Se reportó una herramienta informativa, denominada *Yanapakuq Sunass*, que tiene el objetivo de informar sobre los servicios en quechua<sup>94</sup>.

<sup>94</sup> Informar a la población usuaria de los servicios de saneamiento, los servicios de atención en quechua.

- Se fortaleció el programa “¡Participa, vecino!”, para promover la participación de los usuarios en espacios de diálogo, información y representación y con ello contribuir a la mejora de los servicios de saneamiento, su mejor valoración y al reconocimiento del rol de la Sunass<sup>95</sup>. En 2022, se organizaron 364 microaudiencias y se reportó el cumplimiento del 80 % de los acuerdos asumidos beneficiando a más de 131 mil familias de los ámbitos urbano, de pequeña ciudad y rural. Los acuerdos en proceso, según el regulador, beneficiaron a más de 23 mil familias adicionales<sup>96</sup>.

Adicionalmente, se realizó la difusión de información a través de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, entre otros), logrando un alcance de 3 367 305 accesos.

### Actividades de supervisión y sanción

En 2022, se realizó un total de 574 supervisiones a las 50 empresas prestadoras en aspectos operacionales, fondos, comerciales, plantas de tratamiento de aguas residuales, limpieza y desinfección, atención de canales virtuales, metas de gestión, valores máximos admisibles (VMA)<sup>97</sup> y los resultados de Buen Gobierno Corporativo (BGC).

En dicho año se impuso 29 sanciones que implicaron S/ 986 424 en multas, lo cual representó un incremento de más de 57 veces las multas impuestas durante el 2021. Los motivos que generaron las sanciones fueron: no comunicar interrupciones a la población afectada, no implementar medidas correctivas referidas a devolución de cobros indebidos y/o en exceso, no abastecer con camión cisterna u otro medio que garantice la calidad del agua y no solucionar en el plazo establecido la solicitud de los usuarios afectados por corte del servicio de agua potable. Entre las empresas más sancionadas se encuentran: Unidad Ejecutor Agua Tumbes (3), EPS Tacna S.A. (2), EPS Grau S.A. (2), EPS Chavín S.A. (2) y EPS Sedam Huancayo S.A. (2).

**Gráfico N.º 86**  
**Supervisiones, multas y sanciones impuestas por la Sunass, 2021-2022**



Nota:

Las sanciones incluyen amonestaciones y multas.

Fuente: Sunass. Correo de fecha 02.05.2023.

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

<sup>95</sup> Sunass (2022). ¡Participa, vecino! Disponible en: <https://www.sunass.gob.pe/usuarios/participacion-ciudadana/participa-vecino/#1650486523249-c915a23c-14c0>

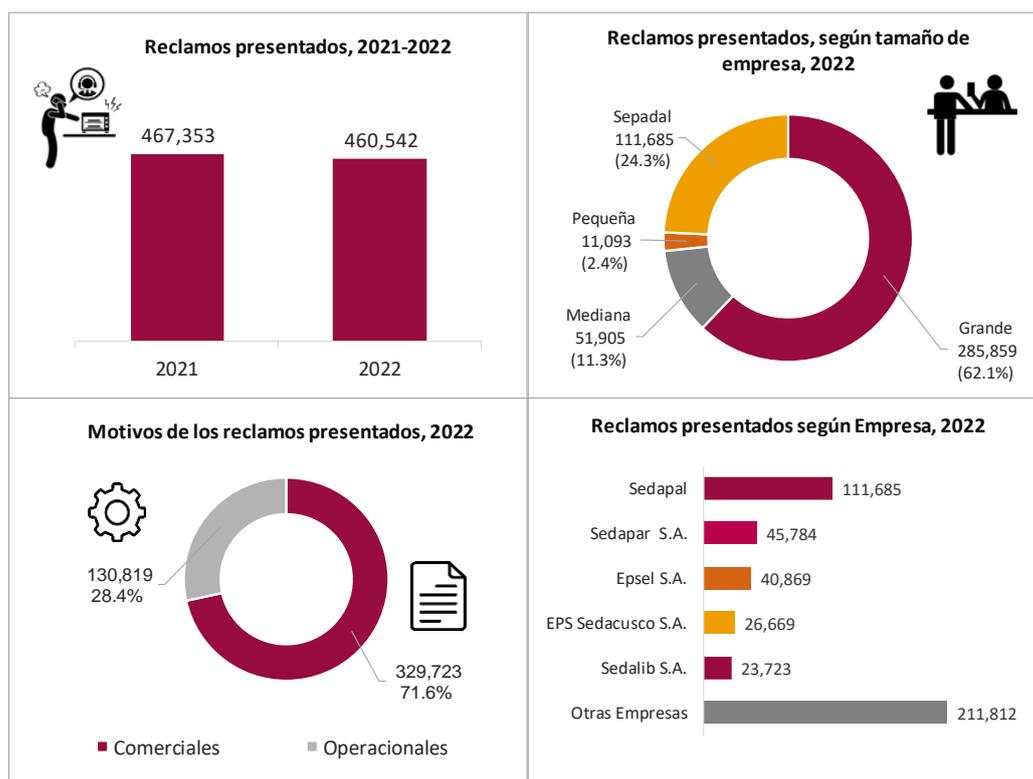
<sup>96</sup> Sunass (2022). Informe N.º 28 ¡Participa, vecino! Disponible en <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/INFORME-PV-DICIEMBRE.pdf>

<sup>97</sup> El MVCS aprobó el Decreto Supremo N.º 010-2019-VIVIENDA, Reglamento de Valores Máximos Admisibles para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, con la finalidad de preservar la infraestructura y el equipamiento sanitario para incentivar el tratamiento de las aguas residuales con un fin de reúso, garantizar la sostenibilidad de los sistemas y disminuir el riesgo para la salud de los trabajadores que tengan contacto con las aguas residuales no domésticas.

## Reclamos en primera instancia (empresas prestadoras)

En 2022, la cantidad de reclamos presentados se redujo en 1.5 % respecto del año anterior, hasta los 460 542. Los reclamos comerciales (asociados a problemas relacionados a la facturación, de la información de cómo reclamar, entre otros) fueron los principales (71.6 % del total); mientras que, los operacionales (hacen referencia a problemas con la falta de agua, problemas con el alcantarillado, falta de agua en conexión domiciliaria, entre otros) representaron el 28.4 % del total. Las empresas más reclamadas fueron Sedapal (24.3 %), Sedapar S.A. (9.9 %), Epsel S.A. (8.9 %), EPS Sedacusco S.A. (5.8 %) y Sedalib S.A. (5.2 %).

**Gráfico N.º 87**  
**Reclamos en primera instancia, 2021-2022**



Nota:

Sunass no reportó información sobre los reclamos concluidos.

Fuente: Sunass. Correo de fecha 02.05.2023.

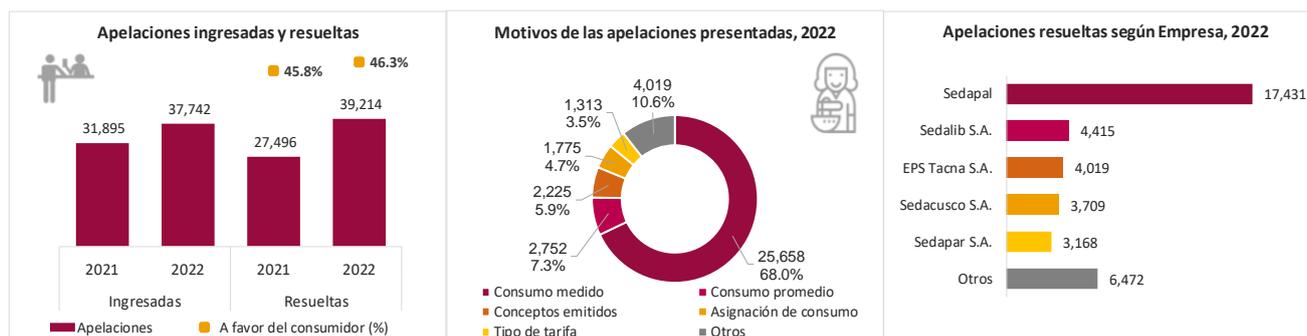
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi

## Apelaciones ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass

Para el 2022 se presentaron 37 742 apelaciones, lo cual significó un incremento de 18.3 %. Los motivos más apelados fueron los reclamos asociados a problemas relacionados con el consumo medido (68 %), consumo promedio (7.3 %), conceptos emitidos (5.9 %), asignación de consumo (4.7 %), entre otros, los mismos que se encuentran relacionados con las micromediciones, un problema relevante que se viene enfrentando con los usuarios según la información reportada por la Sunass.

Cabe precisar que las apelaciones resueltas se incrementaron en mayor medida (42.6 %). Así también el 46.3 % de las apelaciones se resolvieron a favor de los usuarios.

**Gráfico N.º 88**  
**Apelaciones: empresas operadoras, 2021-2022**



Fuente: Sunass. Correo de fecha 02.05.2023.

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

## V.2 Sector salud

Según la Organización Mundial de la Salud (2023)<sup>98</sup>, la pandemia a raíz de la COVID-19 contribuyó al incremento de las desigualdades en el acceso a una atención médica de alta calidad, la vacunación sistemática y la protección financiera. Asimismo, calificó de alarmante la creciente amenaza que representan las enfermedades no transmisibles y el cambio climático.

A nivel local, lo anterior implicaría el agravamiento de la situación ya recogida en la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 “Perú país saludable”, aprobada en el 2020, que indicaba (sobre la base de estudios previos a la pandemia) que el Perú tenía un patrón de doble carga de enfermedad (tanto de enfermedades transmisibles como no transmisibles, que ya habían reportado un mayor crecimiento) que generaba una gran cantidad de años de vida saludables perdidos en la población del país.

Cabe destacar que, al cierre de 2022, según el INEI<sup>99</sup> el 86.9 % de la población contaba con algún tipo de seguro de salud (91.9 % en el área rural y el 85.7 % en el área urbana), explicado principalmente por la cobertura del Seguro Integral de Salud (SIS). Asimismo, el 40.8 % de la población declaró padecer un problema crónico de salud (versus el 37.5 % del 2019) y solo el 43.5 % de la población con algún problema de salud buscó atención en un establecimiento<sup>100</sup>, siendo frecuente la automedicación (en boticas o farmacias y con remedios caseros)<sup>101</sup>.

Sobre la base de lo anterior, entre los retos relacionados con el acceso y la prestación de servicios de salud de calidad y oportunos, identificados por Susalud para el 2023, se encuentran:

- Lograr un mayor alcance de los servicios ofrecidos mediante las plataformas virtuales y telefónica para el usuario y para los administrados, facilitando el flujo de información y comunicación para la atención de sus denuncias.
- Fortalecer los canales de atención con una dotación apropiada de recursos que permita contener la demanda de servicios en las situaciones de emergencia u otros eventos.
- Fortalecer las acciones de mejora de las IPRESS y las IAFAS ante las denuncias más frecuentes y prevenir la vulneración de derechos en salud.

<sup>98</sup>OMS (2023). *World health statistics 2023: monitoring health for the SDGs, sustainable development goals*. Disponible en <https://www.who.int/publications/i/item/9789240074323>

<sup>99</sup> INEI (2022). Informe técnico de condiciones de vida en el Perú. Trimestre: Octubre-Noviembre-Diciembre 2022. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-condiciones-de-vida-oct-nov-dic-2022.pdf>

<sup>100</sup> INEI (2022). Informe técnico de condiciones de vida en el Perú. Trimestre: Octubre-Noviembre-Diciembre 2022. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-condiciones-de-vida-oct-nov-dic-2022.pdf>

<sup>101</sup> Susalud (2023). Boletín estadístico cuarto trimestre 2022. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4437968/Boletin%20Estadistico%202022%204to%20Trimestres%20.pdf?v=1681738398>

Adicionalmente, respecto de la comercialización de productos y servicios que pueden afectar la salud ambiental y la inocuidad alimentaria; y de manera particular, los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, identificados por Digesa y Digemid se tienen:

- Registrar de manera sistematizada las acciones que viene realizando Digesa en el ámbito de protección al consumidor.
- Establecer otras estrategias para despertar el interés de la población en acceder a información que contribuya con el autocuidado de su salud.
- Con relación a las denuncias sobre anuncios publicitarios, se sugiere que los anuncios publicitarios denunciados sean suspendidos, como medida cautelar, a fin de contribuir con la salud de la población.
- Implementar estrategias educativas intersectoriales, para que la población acceda a establecimientos farmacéuticos autorizados, a fin de adquirir productos seguros y de calidad.

Cabe recordar que, en materia de protección de los usuarios, la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) es la entidad rectora. Asimismo, la insatisfacción de los usuarios respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS) debe ser resuelta por dichas instituciones. Sin perjuicio de esto, en caso de alguna consulta o disconformidad por haber recibido un inadecuado servicio de salud, cuando un reclamo no ha sido atendido o el usuario no se encuentra satisfecho con la solución brindada, este puede presentar una denuncia ante la Susalud<sup>102</sup>.

**Tabla N.º 30**  
**Principales agentes y competencias en el sector salud**

Agente	Competencias
<b>Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismo técnico especializado, adscrito al MINSA, que promueve, protege y defiende los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.</li> <li>• Promueve la participación y vigilancia ciudadana y propicia mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad. Difundir los derechos en salud.</li> <li>• Resolver las solicitudes de consultas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados con su competencia, en relación con las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, públicas, privadas o mixtas.</li> </ul>
<b>Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental e inocuidad alimentaria (alimentos, juguetes, útiles de escritorio, etc.).</li> </ul>
<b>Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.</li> </ul>
<b>Instituciones que prestan servicio de salud (privados, públicos o mixtos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IAFAS (incluidos Essalud y Seguro Integral de Salud-SIS), IPRESS, UGIPRESS y demás establecimientos que brindan servicios relacionados a la salud.</li> </ul>

Fuente: Susalud, Digesa, Digemid.

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

<sup>102</sup> Susalud (2021). Presentar una consulta o denuncia sobre un servicio de salud. Disponible en <https://www.gob.pe/469-presentar-una-consulta-o-denuncia-sobre-un-servicio-de-salud>

En el siguiente apartado se analizará el estado de la protección de los usuarios del sector salud en el 2022, teniendo en consideración la información remitida por Susalud, Essalud, Digesa y Digemid, así como fuentes secundarias.

### V.2.1.1. Labor de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)

La entidad cuenta con diversos canales para la atención del ciudadano. El canal telefónico (a través de la línea telefónica gratuita de Susalud - 113); virtual (a través de plataforma web, correo electrónico, aplicativo móvil: App SUSALUD Contigo), redes sociales (Facebook, Twitter) y de forma presencial, en sus sedes y a través de la atención por parte de sus profesionales asignados en las IPRESS (Delegados en Salud). Además, realiza la atención de solicitudes y peticiones escritas presentadas directamente por trámite documentario. Respecto de la oferta de proveedores, en 2022, se reportó 101 IAFAS (entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, que reciban, capten y/o gestionen fondos para la cobertura de las atenciones de salud o que oferten cobertura de riesgos de salud, bajo cualquier modalidad) y 24 719 IPRESS (establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos, que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud).

#### Modificaciones normativas

En cuanto a la prestación de servicios de salud, Susalud reportó las modificaciones en los procedimientos que comprenden el proceso de protección de derechos en salud, con el fin de agilizar y evitar reprocesos en estas actividades, las cuales fueron aprobadas con la Resolución de Superintendencia N° 67-2022. Asimismo, el 2022 se caracterizó por el restablecimiento de las actividades, los indicios de la finalización de la pandemia ocasionada por la COVID-19 y el fortalecimiento de medidas sanitarias preventivas.

Así, se tuvo la penúltima prórroga del Estado de Emergencia Sanitaria por la COVID-19 (Decreto Supremo N° 015-2022-SA), debido a la evolución de la pandemia, al avance del proceso de vacunación, la disminución de la positividad, la disminución de los pacientes internados en las unidades de cuidados intensivos y la disminución de los fallecimientos ocasionados por este virus<sup>103</sup>.

En cuanto al fortalecimiento de las medidas preventivas y de seguimiento relacionadas con la salud, se aprobaron las resoluciones ministeriales que enfatizan la vigilancia epidemiológica, prevención y tratamiento de la COVID-19<sup>104</sup>, la viruela del mono<sup>105</sup> y la tuberculosis, al igual que la Guía Técnica para el Cuidado Integral de la Salud Mental de Niñas, Niños y Adolescentes víctimas de violencia sexual<sup>106</sup>. Adicionalmente, se emitió la Ley N° 31469, que otorga cobertura inmediata a la mujer gestante afiliada al Sistema de Seguridad Social de EsSalud.

Por otro lado, mediante la Resolución Ministerial N° 554-2022/MINSA, se establecieron los criterios técnicos y las condiciones sanitarias mínimas y obligatorias que deben cumplir las farmacias, boticas y aquellas de los establecimientos de salud públicos y privados, relacionadas con los servicios de almacenamiento, dispensación, farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico, distribución y transporte de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. Asimismo, se

<sup>103</sup> Minsa (2022). Gobierno oficializa fin del estado de emergencia por la covid-19. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/664735-gobierno-oficializa-fin-del-estado-de-emergencia-por-la-covid-19>

<sup>104</sup> Aprobada mediante Resolución Ministerial N° 009-2022-MINSA- Modifican Norma Técnica de Salud para la Prevención y Control de la COVID-19 en el Perú.

<sup>105</sup> Aprobada mediante Resolución Ministerial N° 776-2022-MINSA.

<sup>106</sup> Susalud (2022). Boletín estadístico cuarto trimestre 2022. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4437968/Boletin%20Estadistico%202022%204to%20Trimestres%20.pdf?v=1681738398>

promovió el acceso a más medicamentos, mediante el Decreto Supremo N° 011-2022-SA se buscó promover el acceso de medicamentos y biológicos para enfermedades huérfanas o raras y mediante el Decreto Supremo N° 09-2022-SA se facilitó el acceso de medicamentos y productos biológicos debido a que se simplificó la traducción de los documentos en inglés y se aceptaron los rotulados en inglés para vacunas y medicamentos contra la COVID-19.

### Actividades de prevención a usuarios

#### Actividades de capacitación

En el 2022, Susalud capacitó a 47 196 ciudadanos en temática de derechos y deberes en salud, 35 674 a través de sesiones informativas y 11 522 por acciones de difusión a través de las redes sociales de las instituciones aliadas<sup>107</sup>.

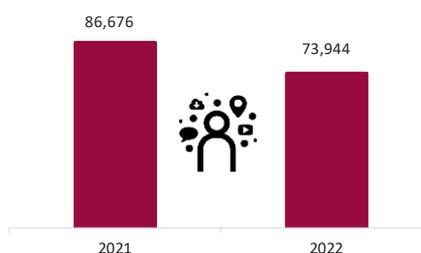
#### Actividades de orientación

Durante el 2022, Susalud realizó 73 944 orientaciones, cifra menor en 14.7 % respecto del año anterior en el que también se tuvo una mayor incidencia de los casos de la COVID-19<sup>108</sup>.

#### Herramientas de difusión

Susalud reportó las herramientas “Susalud Contigo” y “ReSÚelve tu afiliación”, las mismas que permiten la difusión de los derechos en salud y facilitan la comunicación entre los involucrados en los servicios de salud. Adicionalmente, la entidad difunde diversa información a través de su página web, con 12 517 accesos, respectivamente.

**Gráfico N.º 89**  
**Usuarios orientados por Susalud**



Nota:

No se consideran ferias, jornadas o campañas que formaron parte de las capacitaciones a consumidores.

Fuente: Susalud. Anuario Estadístico 2022.

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

**Tabla N.º 31**  
**Principales herramientas de difusión**

Nº	Herramienta	Objetivos	Accesos
1	APP Móvil SUSALUD CONTIGO 	Busca acercar a los usuarios para que conozcan y ejerzan sus derechos en salud, con información y orientación de los principales servicios de salud.	S.I.
2	ReSÚelve tu afiliación Plataforma web 	Permite a los usuarios consultar la afiliación al Registro Nominal de Afiliados al AUS, optimizando la comunicación entre la IAFAS, el usuario y SUSALUD en casos de desafiliación o doble afiliación.	S.I.

Nota:

S.I.: Sin información

Fuente: Susalud. Correo de fecha 20.04.2023.

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

Susalud no reportó información sobre capacitación a otras instituciones ni reportó información sobre actividades de supervisión y sanción.

<sup>107</sup> Susalud (2022). Boletín estadístico cuarto trimestre 2022. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4437968/Boletin%20Estadistico%202022%204to%20Trimestres%20.pdf?v=1681738398>

<sup>108</sup> Susalud (2022). Anuario estadístico 2022. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4873728/ANUARIO%20ESTADISTICO%20SUSALUD%202022.pdf?v=1689889186>

## Mecanismo de solución de conflictos

Susalud no reportó información sobre reclamos realizados a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

### Denuncias

Frente a una disconformidad por haber recibido un inadecuado servicio de salud, cuando un reclamo no ha sido atendido, no se ha recibido la respuesta o el usuario no se encuentra satisfecho con la solución que le han dado, este podrá presentar una denuncia en SuSalud, a través de sus canales de atención<sup>109</sup>.

En el 2022 las denuncias presentadas ascendieron a 69 175, mayores en 27.3 % respecto del 2021. Asimismo, es importante mencionar que las denuncias concluidas ascendieron a 65 756 incrementándose en 28.2 % para el mismo periodo. De las denuncias presentadas, el 94.1 % se originaron en las IPRESS, mientras que, solo el 5.4 % en las IAFAS.

En cuanto a los motivos más denunciados se tuvo que los problemas vinculados al acceso a los servicios de salud fue el principal (55.7 %), como la dificultad de acceso, medicamentos o productos sanitarios y la dificultad en otorgar atención de emergencia. Le siguió la atención y recuperación en salud (22.9 %) como la demora en la prestación de los servicios y la calidad de atención de salud y, el acceso a la información (18.5 %), como no recibir información sobre su enfermedad o impedimento a decidir su retiro voluntario de la IPRESS.

**Gráfico N.º 90**  
**Susalud: Denuncias ingresadas y resueltas, 2021-2022**



Fuente: Susalud. Correo de fecha 20.04.2023.

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

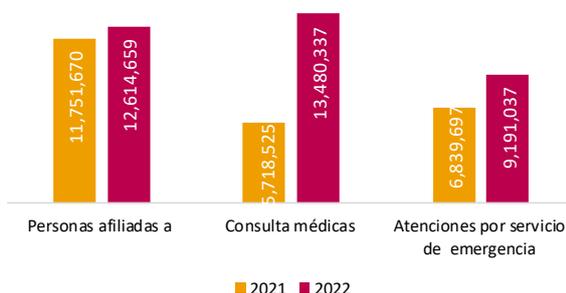
<sup>109</sup> Susalud (2023). Presentar una consulta o denuncia sobre un servicio de salud. Disponible en <https://www.gob.pe/469-presentar-una-consulta-o-denuncia-sobre-un-servicio-de-salud>

### V.2.1.2. Labor de Essalud

#### Actividades de prevención a usuarios

El número de afiliados a Essalud alcanzó a 12.6 millones, lo cual significó un incremento de 7.3% respecto del año anterior, debido al restablecimiento de la actividad laboral. Asimismo, también se observó para ese mismo año a un incremento de atenciones médicas a 13.5 millones (+135.7 %) y de servicios de emergencias alcanzando a 9.2 millones (34.4 %).

**Gráfico N.º 91**  
**Número de afiliados y atenciones en Essalud**



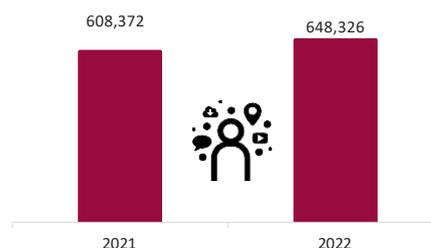
Fuente: Essalud. Correo de fecha 02.06.2023.

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

#### Actividades de orientación

En 2022, se orientó a 648 326 personas, un 6.6 % más respecto del año anterior, principalmente em torno a solicitudes de informes de seguros y prestaciones económicas, informes administrativos, entre otros, por parte de los usuarios.

**Gráfico N.º 92**  
**Usuarios orientados por Essalud**



Nota:

Las orientaciones se brindaron a través de EsSalud en Línea Opción 3.

Fuente: Essalud. Correo de fecha 02.06.2023.

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

#### Capacitación a proveedores

En el 2022, se capacitaron a 242 trabajadores de establecimientos de salud, en temática como la gestión pública de la salud, aspectos teóricos y prácticos de atención al usuario, el uso de herramientas digitales, procedimientos administrativos, directivas y habilidades blandas.

## Reclamos en Essalud

Los reclamos presentados en Essalud ascendieron a 137 568 para el 2022, incrementándose en 63.9 % respecto del año anterior, de forma similar a la tendencia de los reclamos resueltos (aumentaron 71.3 % hasta los 140 476). No obstante, el número de reclamos resueltos por cada 1000 consultas pasó de 14.3 a 10.4, explicado principalmente por el considerable incremento de atenciones.

Los reclamos resueltos que terminaron a favor del consumidor representaron el 19.7 % del total.

### V.2.1.3. Labor de la Digesa

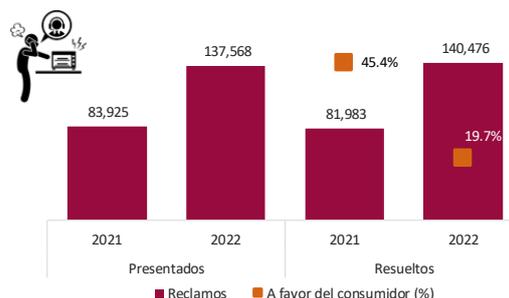
#### Actividades de prevención a usuarios

#### Campañas informativas y herramientas de difusión

Digesa no reportó información sobre capacitación y orientación a los consumidores; sin embargo, durante el 2022 han realizado campañas y se han ofrecido herramientas de difusión que coadyuvan a la mejora de la toma de decisiones.

Las campañas de difusión se caracterizaron por prevenir el consumo peligroso de diversos productos como se detalla en el gráfico siguiente siendo el principal medio utilizado el televisivo. Como resultado se tuvo un alcance de 9.3 millones de usuarios.

**Gráfico N.º 93**  
Reclamos presentados y resueltos- Essalud, 2021-2022



Nota:

Solo incluyen los reclamos correspondientes a los servicios de salud según el D.S. 002-2019-SA

Fuente: Essalud. Correo de fecha 02.06.2023.

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

**Gráfico N.º 94**  
Principales campañas de difusión realizada por la Digesa

Campañas informativas		
Campaña	Objetivo	Usuarios
No al consumo de metanol en bebidas alcohólicas	Informar sobre los peligros de consumir bebidas alcohólicas adulteradas y la importancia de comprar en lugares seguros.	2,000,000
Reconocimiento de desinfectantes que no dañen la salud	Informar sobre la diferencia entre un desinfectante de superficies inertes y uno que se aplica al cuerpo como el gel de manos.	2,000,000
Halloween Seguro (alimentos y mascarás)	Prevenir sobre los peligros de consumir alimentos y mascarás de halloween sin autorización ni registro sanitario.	2,000,000
Navidad Segura (alimentos y juguetes)	Prevenir sobre los peligros de consumir alimentos y juguetes sin autorización ni registro sanitario.	2,000,000
Dengue	Prevenir para evitar los criaderos del zancudo en los hogares.	650,458
Cuido el mar, cuido mi salud	Prevenir sobre el riesgo de ingresar al mar por derrame de petróleo.	650,458



Digesa alertó sobre los riesgos de adquirir turrónes, golosinas y mascarás sin autorización sanitaria en las celebraciones de Halloween



Nota:

Solo se consideró al número de usuarios reportados en medios televisivos.

Fuente: Digesa. OFICO N° 185-2023-DIGESA-MINSA

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

Digesa reportó 10 herramientas informativas. Si bien estas herramientas promueven el acceso a los productos y servicios seguros en el marco de sus competencias, no reportó información sobre los accesos y usos para todas.

**Tabla N.º 32**  
**Principales herramientas de difusión**

Nº	Herramienta	Objetivo	Accesos
1	<b>Aplicativo móvil "Verano Saludable"</b>	Informar sobre la calificación sanitaria de las playas ubicadas en nuestro litoral y las piscinas a nivel nacional.	Más de 100 mil descargas
2	<b>Búsqueda de normativas de exportación e importación de alimentos</b>	Poner al alcance del ciudadano las normativas usadas para la exportación e importación de alimentos.	2528
3	<b>Manual del exportador/ importador</b>	Promover la mejora de las prácticas de transparencia y predictibilidad de la Digesa, para la emisión de las autorizaciones relacionadas a la importación y exportación de alimentos procesados.	201
4	<b>Preguntas frecuentes de alimentos</b>	Orientar al ciudadano sobre las consultas más frecuentes relacionadas a alimentos que recibe la Digesa.	240
5	<b>Registros sanitarios de alimentos</b>	Informar al ciudadano si un alimento o bebida cuenta con registro sanitario y su vigencia.	S.I.
6	<b>Consulta de resoluciones de desinfectantes y plaguicidas</b>	Informar al ciudadano sobre los productos desinfectantes y plaguicidas que cuentan con su correspondiente autorización sanitaria.	S.I.
7	<b>Resoluciones directorales de autorizaciones de juguetes y útiles de escritorio</b>	Informar al ciudadano sobre los productos juguetes y/o útiles de escritorio que cuentan con su correspondiente autorización sanitaria.	S.I.
8	<b>Consulta de acreditación en servicios de salud ocupacional</b>	Informar al ciudadano sobre las empresas que cuentan con el Registro de Acreditación de los Servicios de Salud Ocupacional.	S.I.
9	<b>Registro nacional de juguetes y útiles de escritorio</b>	Informar al ciudadano sobre las empresas que cuentan con su Registro Nacional de Juguetes y Útiles de Escritorio.	S.I.
10	<b>Consulta de notificación sanitaria obligatoria</b>	Informar al ciudadano sobre los productos de higiene doméstica con propiedad desinfectante que cuentan con su correspondiente Notificación Sanitaria Obligatoria.	S.I.

Nota:

S.I.: Sin información

Fuente: Digesa. OFICIO N° 185-2023-DIGESA-MINSA

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

## Capacitación a proveedores

En el 2022 se capacitaron a 4005 representantes de empresas que realizan trámites administrativos para la obtención de títulos habilitantes otorgados por la Digesa y al personal de salud. Esta capacitación tuvo como contenido los requisitos de los trámites administrativos para la obtención de títulos habilitantes otorgados por la Digesa, así como la vigilancia de playas y piscinas.

Asimismo, es importante mencionar que las orientaciones sobre consultas técnicas estuvieron dirigidas a los administrados, la cuales alcanzaron a un total de 35 129.

## **Actividades de supervisión y sanción**

Según la información reportada por la Digesa, para el 2022, se realizaron 579 supervisiones, principalmente al rubro de alimentos (70 %), donde se verificó la aplicación de principios generales de higiene e inocuidad alimentaria. Asimismo, Digesa indicó que entre los principales problemas a los que se enfrentó fueron que las empresas no brindan facilidades para la supervisión y que estas no se ubican en la dirección que declaran en el trámite.

Asimismo, para ese mismo año se impusieron 378 sanciones, lo cual representó S/ 2 882 684.9. El 87 % de las sanciones estuvieron relacionadas con el incumplimiento del Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, mientras que el resto se asocia con la importación, fabricación y distribución de productos tóxicos y la gestión de residuos sólidos en los servicios de salud.

### **V.2.1.4. Labor de la Digemid**

#### **Orientación a consumidores**

En 2022, en cuanto a orientaciones, la Digemid:

- Atendió 13 161 usuarios, principalmente a través de los canales no presenciales. Las consultas fueron referidas al cumplimiento del reporte de precios en el Observatorio Peruano de Producto Farmacéuticos, información sobre el uso de medicamentos, entre otros.
- Con relación a las orientaciones sobre consultas técnicas, dirigidas a los administrados, se reportó un total de 3600 trabajadores de 1000 empresas. Los temas abordados consideraron aspectos regulatorios farmacéuticos y dietéticos, trámites de inscripciones, reinscripciones y cambio mayor para demostrar la intercambiabilidad y condición de venta de productos farmacéuticos, obligaciones específicas en el marco del registro sanitario condicional de un producto biológico, el cannabis de uso medicinal, cultivos y licencias de producción de cannabis, la situación de las fórmulas magistrales y farmacias magistrales a nivel nacional e internacional.

#### **Capacitaciones**

Durante el 2022, las orientaciones sobre consultas técnicas estuvieron dirigidas a los administrados y alcanzaron a un total de 3600 trabajadores, que pertenecen a 1000 empresas. Los temas abordados consideraron aspectos regulatorios, relacionados con la industria farmacéutica como los trámites de inscripciones, reinscripciones, intercambiabilidad y condición de venta, obligaciones específicas en el marco del registro sanitario condicional de un producto biológico, el cannabis de uso medicinal, cultivos y licencias de producción de cannabis, la situación de las fórmulas y farmacias magistrales a nivel nacional e internacional, entre otros.

#### **Campañas informativas y herramientas de difusión**

Durante el 2022, la Digemid realizó campañas de difusión que se caracterizaron por fomentar el uso de las herramientas a disposición de los consumidores, como el observatorio de precios, y por abordar el riesgo del consumo o uso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios no aptos que pueden originar graves problemas de salud. Los mismos que se relacionan con las alertas emitidas durante el mismo periodo y por atender la problemática identificada sobre la publicidad de medicamentos sin autorización. Como resultado de las campañas, se tuvo un alcance de 29 500 de usuarios.

**Gráfico N.º 95**  
**Principales campañas de difusión**

 <b>Campañas de difusión:</b> <b>29,500 usuarios</b>		
Campaña	Objetivo	Usuarios
<b>Campañas de difusión del Observatorio de Precios</b>	Capacitar en el uso de la plataforma del Observatorio Peruano de Productos Farmacéuticos (OPPF).	<b>16,000</b>
<b>IV Campaña Nacional de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia</b>	Promover el conocimiento sobre el uso adecuado y seguro de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.	<b>5,000</b>
<b>Conmemoración del día contra la falsificación de medicamentos</b>	Informar y prevenir a la población acerca de los riesgos que implica para la salud y la vida de las personas el consumo de medicamentos de origen ilegal.	<b>2,500</b>
<b>La medicina bamba mata</b>	Informar y prevenir a la población acerca de los riesgos que implica para la salud y la vida de las personas el consumo de medicamentos, dispositivos médicos y productos sanitarios de origen ilegal.	<b>2,475</b>
<b>Recolección de medicamentos vencidos y no utilizables del hogar</b>	Informar y prevenir a la población acerca de los riesgos que implica para la salud y la vida de las personas el consumo de medicamentos vencidos.	<b>2,000</b>
<b>Por tu salud ponle ojo al medicamento</b>	Informar y sensibilizar a la población estudiantil sobre los daños que causan en su salud el consumo de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, provenientes del comercio ilegal y/o falsificados.	<b>1,525</b>
<b>Campañas y/o ferias informativas sobre la influencia de la promoción y publicidad de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios</b>	Informar y prevenir a la población acerca de influencia de la publicidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.	<b>S.I</b>



Fuente: Digemid. OFICIO N° 564-2023-DIGEMID-DG/MINSA

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

Por otro lado, las herramientas se caracterizan por facilitar la información de precios y disponibilidad de medicamentos (como el Observatorio de Precios y el Observatorio de Disponibilidad de Medicamentos), el uso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios (CENADIM), así también buscan informar sobre las acciones realizadas por la Digemid (Observatorio de Calidad) y generar incentivos con la promoción de las buenas prácticas (Certificado de Buenas Prácticas).

Adicionalmente, se realizó la difusión de información a través de la página web logrando un alcance de 12 517 accesos, respectivamente.

**Tabla N.º 33**  
**Principales herramientas de difusión**

Nº	Herramienta	Objetivo	Indicador	2021	2022
1	<b>Observatorio de Precios</b>	Transparentar información de los precios de venta reportados por las farmacias, boticas y servicios de farmacia de los EEES públicos y privados.	Nivel de cumplimiento.	46.4 %	51.0 %
2	<b>Centro Nacional de Documentación e Información de Medicamentos (CENADIM)</b>	Proveer información independiente y actualizada sobre el uso de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en una forma objetiva y oportuna.	Nº de accesos.	550 382	607 196
3	<b>Observatorio de Calidad</b>	Dar a conocer a las empresas y público en general, los resultados analíticos de los productos pesquisados que han sido evaluados.	Proporción de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios pesquisados con resultado	83.5 %	92.8 %

N°	Herramienta	Objetivo	Indicador	2021	2022
			conforme en el control de calidad.		
4	<b>Observatorio de Disponibilidad de Medicamentos</b>	Contribuir a la adopción de medidas preventivas o correctivas por parte de los gestores del suministro y profesionales del sector salud.	Disponibilidad de medicamentos esenciales en establecimientos de salud.	48.8 %	52.1 %
5	<b>Portal web: Certificado de buenas prácticas</b>	Brindar información de los laboratorios y droguerías que cuentan con certificado vigente de buenas prácticas.	Proporción de laboratorios farmacéuticos nacionales certificados en Buenas Prácticas de Manufactura.	91.0 %	76.0 %
			Proporción de droguerías que cumplen con buenas prácticas de almacenamiento a nivel nacional.	85.5 %	74.0 %

Nota:

1/ No se consideró AhorroMED debido a que a la fecha no está en funcionamiento.

Fuente: Digemid. OFICIO N° 564-2023-DIGEMID-DG/MINSA

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

## Actividades de supervisión y sanción

Para el 2022, se realizaron 1438 supervisiones, principalmente a droguerías (93 %), seguido de laboratorios farmacéuticos (7 %) donde se verificó el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, distribución, transporte, manufactura y de la normatividad sanitaria vigente.

Asimismo, para ese mismo año se impusieron 327 sanciones, lo cual representó S/ 5 842 410. Los hechos infractores más recurrentes estuvieron relacionados con la fabricación, importación, almacenamiento, distribución o comercialización de productos o dispositivos que no cumplen con las especificaciones técnicas aprobadas en el registro sanitario y no ponen en riesgo la salud de la población.

### V.3 Resto de sectores

#### V.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones

En 2022, el Banco Central de Reserva del Perú mantuvo una posición de política monetaria restrictiva, reflejada en los incrementos progresivos de la tasa de interés de referencia dado el escenario de presión inflacionaria y en un contexto de bajo crecimiento del consumo privado y ralentización de la actividad productiva.

A nivel de los principales agregados monetarios, se tuvo que<sup>110</sup>:

- El crédito al sector privado creció 4.6 % derivado principalmente de la expansión en los segmentos de consumo (aunque el número de créditos todavía fue menor, en 4.3 %, con relación al nivel prepandemia).
- Los depósitos crecieron hicieron en 1.5 %.
- Se dio un incremento ligero de los indicadores de morosidad (de 3.9 % con relación al 3.8 % del año previo) principalmente en los créditos a medianas empresas (el indicador de morosidad fue de 11.5 % versus el 7 % promedio reportado entre 2013 y 2022).

Dentro de este escenario, el sistema financiero, conforme lo indica el BCRP, mantuvo sus niveles de rentabilidad debido al mejor margen de intermediación y con una banca con indicadores que reflejaron

<sup>110</sup> BCRP (2023), Memorias 2022. Disponible en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2022/memoria-bcrp-2022-5.pdf>

fortaleza patrimonial y de solvencia. A nivel de conflictividad, se continuó como el sector más reclamado (2.9 millones de reclamos), aunque evidenciando un menor grado en términos de transacciones.

Sin embargo, dada la coyuntura económica, existieron medidas orientadas a impulsar el consumo como los desembolsos de retiro de fondos de pensiones (dentro de un escenario de crítica constante al diseño del sistema privado de pensiones y persistencia del grave problema de cobertura poblacional de las pensiones en general) y de la CTS. En línea con lo anterior, se reportó una mayor consolidación del uso de los medios digitales en las transacciones financieras:<sup>111</sup> se reportó una mayor adopción de pagos digitales en el país, creciendo en 81% el número de operaciones del Indicador de Pagos Digitales (IPD)<sup>112</sup>, ante la mayor participación de pagos de bajo valor y la mayor disposición a la experiencia de transferencias inmediatas 24/7, billeteras digitales y pagos con códigos QR.

Asimismo, conforme lo indica la SBS, entre los principales problemas que aquejaron al sector destacó la informalidad que se refleja en esquemas de captación ilegal de dinero del público y esquemas de otorgamiento de préstamos fraudulentos y la modalidad de aplicaciones de préstamo de dinero informales, ante lo cual se desplegó actividades preventivas, orientadas principalmente a consumidores, a nivel nacional. Sumado a lo anterior, se pretende fortalecer la educación financiera y la actividad coordinada entre las instituciones involucradas a través de frentes como el trabajo a través de la Mesa Especializada de Conducta de Mercado, principalmente en lo relacionado con fraudes en servicios financieros digitales, personas vulnerables y comercialización de seguros a través de empresas del sistema financiero.

Por el lado del sector privado se tiene que:

- La Asbanc busca incentivar la educación financiera, a través de su plataforma educativa y seguir promoviendo iniciativas que impulsen la inclusión financiera.
- La Fepcmac resalta la promoción de la sostenibilidad y la inclusión financiera en los sectores más vulnerables.
- La Apeseg resalta promover una mayor penetración de seguros en el Perú y continuar con las iniciativas de educación financiera.
- La AAFP considera necesaria una evaluación de las políticas públicas para no afectar la futura jubilación de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones.

Cabe recordar que, en este sector, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) es la encargada de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, de seguros, privado de pensiones y cooperativo de ahorro y crédito. Por su parte, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) se encarga de atender los reclamos y denuncias de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.

**Tabla N.º 34**

**Principales agentes y competencias del sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones**

Agente	Competencias
<b>Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de realizar el control y la supervisión de las empresas bancarias, financieras, de seguros, de las administradoras privadas de fondos de pensiones y de las demás entidades que reciben depósitos del público, así como de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, sean determinadas por ley.</li> <li>• Asimismo, desde el 1 de enero de 2019, la SBS supervisa a las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público. El control que ejerce la SBS deberá coadyuvar al deber del Estado de fomentar y garantizar los ahorros del público.</li> </ul>

<sup>111</sup> BCRP (2023), Memorias 2022. Disponible en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2022/memoria-bcrp-2022.pdf>

<sup>112</sup> El IPD incluye transferencias por medio del LBTR y la CCE, transferencias interbancarias, pagos con tarjeta, débitos y transacciones por medio del APDE.

Agente	Competencias
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones (en adelante, SPP) y vigila que las mismas cumplan con el ordenamiento jurídico específico.</li> <li>• Cuenta con facultad sancionadora, con la particularidad de siempre iniciarse de oficio, ya sea por la presunción de la comisión de una infracción administrativa detectada por la SBS o de denuncias presentadas por terceros; no solucionan conflictos entre proveedores y consumidores para el caso del sistema financiero y de seguros.</li> </ul>
<b>Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dicta las normas legales que regulen materias del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.</li> <li>• Supervisa el cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos por parte de las personas naturales y jurídicas que participan en dichos mercados (las personas naturales o jurídicas sujetas a la supervisión de la SBS, lo están también a la SMV, en los aspectos que signifiquen una participación en el mercado de valores bajo la supervisión de esta última).</li> <li>• Promueve y estudia el mercado de valores, el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende los reclamos de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.</li> <li>• Resuelve las denuncias de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.</li> <li>• Fiscaliza aspectos referidos a productos o servicios financieros y de seguros en el marco del Código Protección y Defensa del Consumidor.</li> </ul>
<b>Sector privado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las <b>empresas del sistema financiero</b> brindan servicios a través de diversos productos y servicios de ahorro y crédito. Las <b>empresas del sistema de seguros</b> se distinguen entre las que operan en ramos generales y aquellas dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias, los intermediarios y auxiliares de seguros. Las <b>empresas del sistema privado de pensiones</b> administran los fondos bajo la modalidad de cuentas personales individuales y otorgan a sus afiliados las prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio.</li> <li>• Estas empresas están obligadas a contar con mecanismos de información que permitan al usuario tomar la mejor decisión y atender los reclamos que presentan los usuarios.</li> <li>• Existen gremios que reúnen a las empresas, las cuales, en materia de protección del consumidor, realizan actividades informativas para que sus afiliados tengan mayor conocimiento del sistema, así como algunas ofrecen mecanismos de solución de conflictos adicionales. Entre los que brindaron respuesta al requerimiento de información sobre protección al consumidor se encuentran: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>La Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)</b>. Agrupa a 23 empresas y cuenta con dos mecanismos de solución de conflictos denominados “Alóbanco” y la “Defensoría del Cliente Financiero (DFC)”.</li> <li>✓ <b>La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac)</b>. Agrupa a 11 cajas municipales de ahorro y crédito (en adelante, CMAC).</li> <li>✓ <b>Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)</b>. Agrupa a 16 compañías de seguros y reaseguros que tienen operaciones en el país y que cuenta con dos mecanismos de solución de conflictos denominado “Aló Seguros” y la “Defensoría del Asegurado (Defaseg)”.</li> <li>✓ <b>Asociación de AFP</b>. Reúne a las cuatro AFPs que operan en el Perú.</li> </ul> </li> </ul>

Fuente: SBS, Oficio N° 21562-2023-SBS. Asbanc, correo de fecha 12.05.2023. Apeseg, correo de fecha 18.04.2023.

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

En el siguiente apartado se analizará el estado de la protección de los usuarios de este sector en el año 2022, teniendo en consideración la información remitida por la SBS, SMV, los gremios del sector privado, del Indecopi y fuentes secundarias.

### V.3.1.1 Labor de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

La SBS cuenta con la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, encargada de, entre otras funciones, supervisar la adecuada gestión de la conducta de mercado, velando por el cumplimiento de la normativa que rige a las empresas supervisadas, con relación a los productos y servicios prestados a los usuarios. Asimismo, fomenta y lidera las políticas institucionales que promuevan una mayor inclusión financiera en el país, así como de la promoción de la educación financiera e implementa diversos servicios de orientación y consulta, atención de requerimientos, tramitación de denuncias y tramitación de reclamos contra el sistema privado de pensiones.

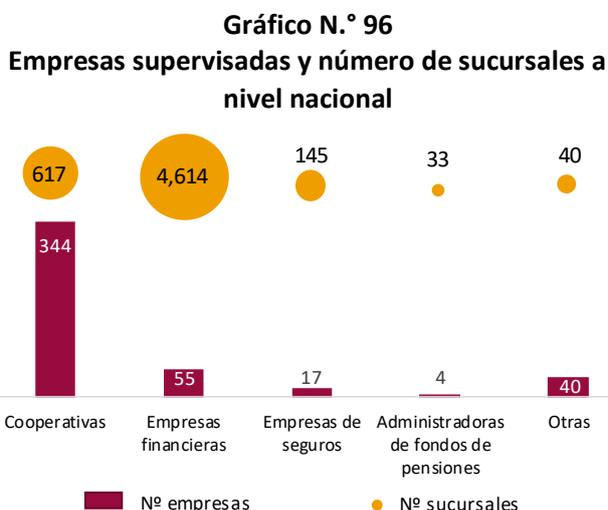
Cabe destacar que para el 2022 se reportó 460 empresas supervisadas, de las cuales 55 son del sistema financiero, 17 aseguradoras, cuatro administradoras de fondo, 344 cooperativas y 40 asociaciones de fondos regionales o provinciales contra accidentes de tránsito (Afocats). En términos de cantidad de sucursales las financieras reportaron 4 614; seguido de 600 sucursales de cooperativas, 145 para el caso de empresas de seguros, 33 sucursales para administradoras de fondos de pensiones y 40 para Afocats.

#### Modificaciones normativas

En 2022 se reportó diversas modificaciones normativas, destacando los cambios regulatorios realizados por la SBS, respecto de la gestión de conducta de mercado, en las que destacan la norma de gestión de reclamos y requerimientos presentados por los usuarios ante las empresas supervisadas; las disposiciones para la gestión de la aplicación de las tasas de interés máximas de acuerdo con la normativa establecida por el BCRP; las modificaciones relacionadas con los usos de productos y servicios y al creciente uso de canales digitales y las modificaciones relacionadas con el retiro de fondos del sistema privado de pensiones, entre otros.

Así, con la aprobación de la Resolución SBS N° 4036-2022, referida al Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos y otros se establecen, entre otros, aspectos relacionados con el tratamiento de reclamos y requerimientos que promueven la atención adecuada y oportuna de estos, que estarán vigentes a partir del 1 de enero de 2024, tales como:

- La posibilidad de que los reclamos y requerimientos puedan ser presentados por los usuarios o terceros en nombre del usuario.
- Se establece el nombramiento y designación de un área y responsable para la atención de los reclamos.



- Se establece el proceso de atención de los reclamos y requerimientos, el cual señala que los mismos deben ser resueltos en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- Se debe poner los canales de atención y respuesta a disposición de los usuarios, los cuales pueden ser: Red de oficinas, vía telefónica, página web o canales digitales como correo electrónico, aplicaciones de móviles, aplicaciones de mensajería, entre otros.
- Las empresas están obligadas a registrar, analizar y dar respuesta a todos los reclamos y requerimientos presentados. Con el registro que llevan deben implementar indicadores y umbrales de alerta para reforzar la gestión de atención. Finalmente, las empresas deberán difundir información a los usuarios sobre procedimientos de la atención de reclamos y deben reportar mensualmente a la SBS los datos estadísticos de los reclamos presentados (dentro de los 15 días calendario posteriores al cierre de cada mes).

Por su parte, con la aprobación de las disposiciones para la aplicación de las tasas de interés máximas mediante la Resolución SBS N° 2192-2022, se establecen los lineamientos para la aplicación de las tasas de interés compensatorio y moratorio, aplicadas a los créditos de consumo y créditos para las pequeñas y microempresas, los cuales deben incluir actividades de monitoreo periódico, a fin de garantizar que los créditos otorgados respeten las tasas de interés máximas establecidas por el BCRP.

Adicionalmente, con la Resolución SBS N° 1395-2022, se modifica el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, a fin de ajustar, ante la SBS, los plazos de presentación de los informes requeridos para la aprobación de comisiones y/o gastos, teniendo en consideración su volumen y complejidad.

Entre otros cambios normativos relacionados con el uso de canales digitales se encuentran: la aprobación de la Resolución SBS N° 3932-2022, que modifica el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico actualizando los límites aplicables a las cuentas de dinero electrónico simplificadas, la cual busca promover las operaciones con dinero electrónico y; la aprobación de la Resolución SBS N° 2326-2022 que establece el reporte de las operaciones que se efectúen mediante aplicativos de teléfonos móviles y desde la página web de las empresas con el fin de capturar el número de usuarios registrados y el flujo de operaciones realizadas a través de dichos canales.

Finalmente se encuentran los cambios normativos relacionados, de manera específica, con el sistema privado de pensiones. Entre los cuales se encuentran: el procedimiento operativo para el retiro extraordinario y facultativo de fondos en el sistema privado de pensiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 1767-2022; la modificación de las disposiciones referidas al proceso de traspaso y traslado de un afiliado, aprobado mediante la Resolución SBS N° 2325-2022; y la modificación del Reglamento Operativo para la Libre Desafiliación Informada del Sistema Privado de Pensiones de afiliados que tienen derecho a pensión en el sistema público de pensiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 2843-2022.

## Actividades de capacitación

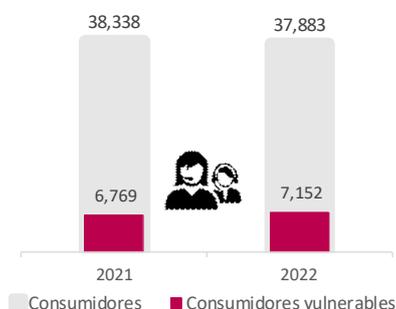
En 2022, destacó:

- La capacitación a 37 883 usuarios en temática sobre la cultura del ahorro, el sistema financiero, previsional y seguros. Destacó la mayor capacitación hacia personas vulnerables (18.9 % del total, hasta los 7 152).

La principal modalidad de las capacitaciones fue la no presencial (93.2 % del total, versus el 6.8 % de la modalidad presencial).

- En cuanto a proveedores, se capacitó 97 personas pertenecientes a diversas empresas del sistema financiero (34), seguros (53) y sistema privado de pensiones (10). El principal tema abordado fue el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos (etapa prepublicación).
- En cuanto a las capacitaciones a otras entidades, se reportó 32 beneficiarios pertenecientes a las asociaciones de consumidores y entidades internacionales, como la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas - ASBA y el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de Costa Rica. En estas se abordaron los temas relacionados con las medidas de protección al consumidor financiero, el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos (prepublicación), entre otros.

**Gráfico N.º 97**  
Usuarios capacitados por la SBS



Fuente: SBS. Oficio N° 21562-2023-SBS.

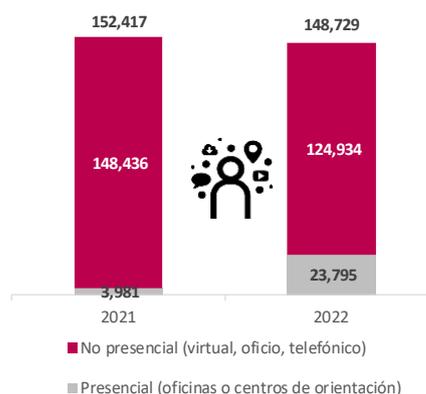
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Actividades de orientación

Durante el 2022, las orientaciones brindadas por la SBS beneficiaron a un total de 148 729 usuarios en temas referidos a la central de riesgos, aportes del afiliado al fondo privado de pensiones, afiliación al sistema privado de pensiones e información sobre el sistema financiero.

El principal canal fue el no presencial con el 84 % del total (vía telefónica, chat, plataforma SBS, videollamada y redes sociales (Facebook e Instagram)); seguido del canal presencial (16 %) a través de sus cuatro oficinas (Arequipa, Lima, Junín y Piura).

**Gráfico N.º 98**  
Usuarios orientados por la SBS



Nota:

No consideran ferias, jornadas o campañas que formaron parte de las capacitaciones a consumidores.

Fuente: SBS. Oficio N° 21562-2023-SBS.

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

## Campañas informativas y herramientas de difusión

En 2022 se reportó 10 herramientas a disposición de los usuarios, entre las que destacaron el reporte de deudas, los servicios en línea de la SBS y la del reporte de Afiliación al SPP, las referidas a los reportes de deudas y de afiliaciones al SPP, reflejando, en parte, la coyuntura económica y el mayor acceso a los fondos

de afiliados al sistema privado de pensiones, conforme se dieron las medidas relacionadas al retiro facultativo y extraordinario.

**Tabla N.º 35**  
**Principales herramientas de difusión**

Nº	Herramienta	Objetivo	Indicador	2021	2022	Var. % 2022/2021	
1	<b>Reporte de Deudas SBS</b>	Informar sobre los créditos contratados con las empresas del Sistema Financiero, incluyendo la calificación que cada entidad otorga al usuario según los criterios previstos normativamente.	Nº de descargas	3,240,937	4,217,660	30.1%	↑
		Servicio de Alerta de Calificaciones: servicio que permite recibir notificaciones electrónicas en caso se produzca un cambio en la calificación o se registre una nueva línea de crédito (previa suscripción).	Nº de suscripciones <sup>1/</sup>	249,636	380,819	52.5%	↑
2	<b>Servicios en Línea</b>	Gestionar, previo registro de un usuario y clave (por única vez), los servicios en línea que la SBS ofrece a los ciudadanos: Reporte de deudas, Reporte de Situación Previsional, registro de denuncias, entre otros.	Nº de suscripciones	697,636	686,675	-1.6%	↓
3	<b>Reporte de Afiliación SPP</b>	Dar a conocer si una persona se encuentra afiliada a una AFP, brindando adicionalmente información relevante de su situación en el SPP como código de afiliado, nombre de AFP, fecha de afiliación, entre otros.	Nº de accesos	287,721	309,563	7.6%	↑
4	<b>Sistema Retasas</b>	Registrar información de las tasas de interés, comisiones y otros costos, presentada en forma comparable, de los productos que brinden las empresas.	No indica	-	100,998	-	
5	<b>Sistema Reprimas</b>	Registrar información de primas, coberturas y otros costos, presentada en forma comparable, de los productos que brinden las empresas.	No indica	4,095	4,002	-2.3%	↓
6	<b>App para dispositivos Móviles-Smartphones</b>	Poner a disposición de los usuarios un total de 6 servicios de información: tipo de cambio, estado de afiliación al SPP, comparativo de tasas de interés, comisiones y primas de AFPs, tasa de interés promedio y ubicación de los locales de la SBS.	Nº de descargas	270,883	3,504	-98.7%	↓
7	<b>Sebas-Asesor virtual (chatbot con inteligencia artificial)</b>	Orientar, a través de la cuenta de Facebook oficial de la SBS las 24 horas del día. Está entrenado para orientar a los ciudadanos sobre aspectos básicos y de supervisión.	Nº de atenciones	1,389	1,118	-19.5%	↓
8	<b>Presupuesto Familiar (Aplicativo para celular)</b>	Ayudar al ciudadano a administrar sus gastos de manera ordenada, llevando un control detallado de sus gastos cotidianos.	Nº de descargas	815	650	-20.2%	↓
9	<b>Ahorrando ando (Aplicativo para celular)</b>	Ayudar al ciudadano a ahorrar a través del establecimiento y seguimiento de sus metas de ahorro.	Nº de descargas	841	510	-39.4%	↓
10	<b>Presupuesto Familiar (web SBS)</b>	Ayudar al ciudadano a administrar su presupuesto de manera ordenada, llevando un control detallado de sus ingresos y gastos, así como, al establecimiento de metas de ahorro.	No indica	S.I.	S.I.	-	-

Notas:

Solo se consideraron las herramientas que se encuentran activas.

S.I.: Sin información.

1/ Información acumulada.

Fuente: SBS. Oficio N° 21562-2023-SBS.

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

Respecto de las campañas de difusión, se evidencia la priorización de temas relacionados con la importancia del ahorro y la ciberseguridad, alcanzando a un total de 27.4 millones usuarios de los diferentes medios empleados, principalmente, las redes sociales. Cabe precisar que los temas de ciberseguridad buscaron

brindar información en las compras que realizan los usuarios, atendiendo la problemática evidenciada sobre el incremento del uso de los medios digitales para realizar pagos.

**Tabla N.º 36**  
**Campañas de difusión a usuarios**

 <b>Campañas de difusión</b>		
Alcance (Nº de usuarios):		27,403,325
Campaña	Objetivo	Usuarios
<b>Semana Mundial del Ahorro</b>	Sensibilizar y educar sobre la importancia del ahorro.	14,077,019
<b>Consejos de ciberseguridad</b>	Brindar consejos de seguridad a los usuarios al momento de realizar compras en espacios físicos u online.	13,326,306



Fuente: SBS. Oficio N° 21562-2023-SBS.

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

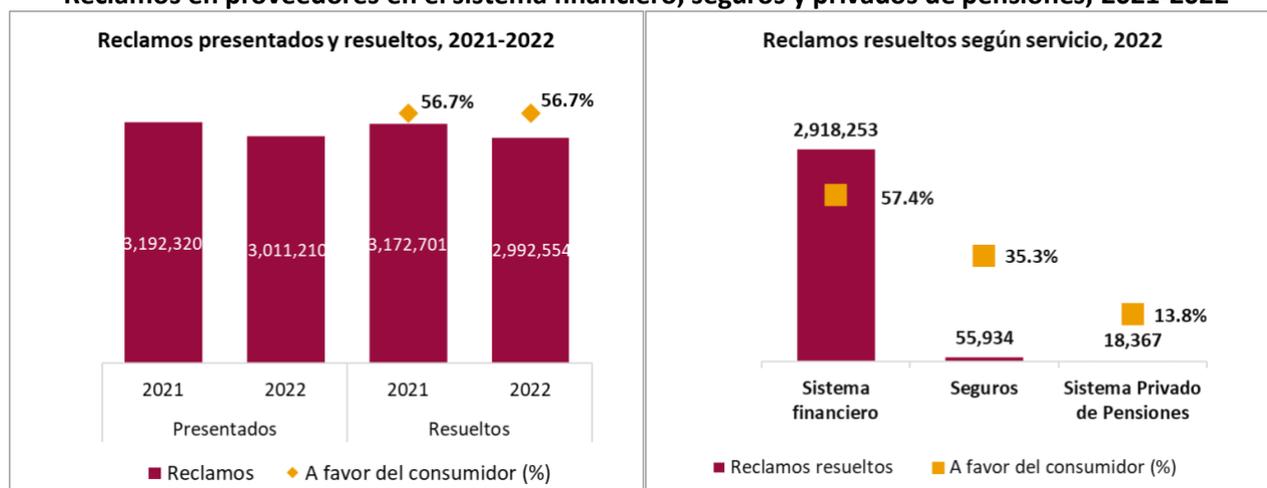
Asimismo, la SBS reportó que, de manera general, mediante redes sociales, se alcanzó a difundir información a un total de 3.7 millones de usuarios.

### Reclamos ante los proveedores

La cantidad de reclamos ingresados en el 2022 en los proveedores de este sector tuvo una reducción de 5.7 % respecto del año anterior, descendiendo a los 3 millones (de forma similar al reportado en los reclamos resueltos), de los cuales el 56.7 % culminaron siendo resueltos a favor del usuario. Según sistema el resultado fue heterogéneo, los reclamos concluidos a favor del consumidor en financiero representaron el 57.4 %, mientras que en el sistema de seguros y el sistema privado de pensiones dicho porcentaje se ubicó en el 35.3 % y 13.8 %, respectivamente.

**Gráfico N.º 99**

### Reclamos en proveedores en el sistema financiero, seguros y privados de pensiones, 2021-2022



Fuente: SBS. Oficio N° 21562-2023-SBS.

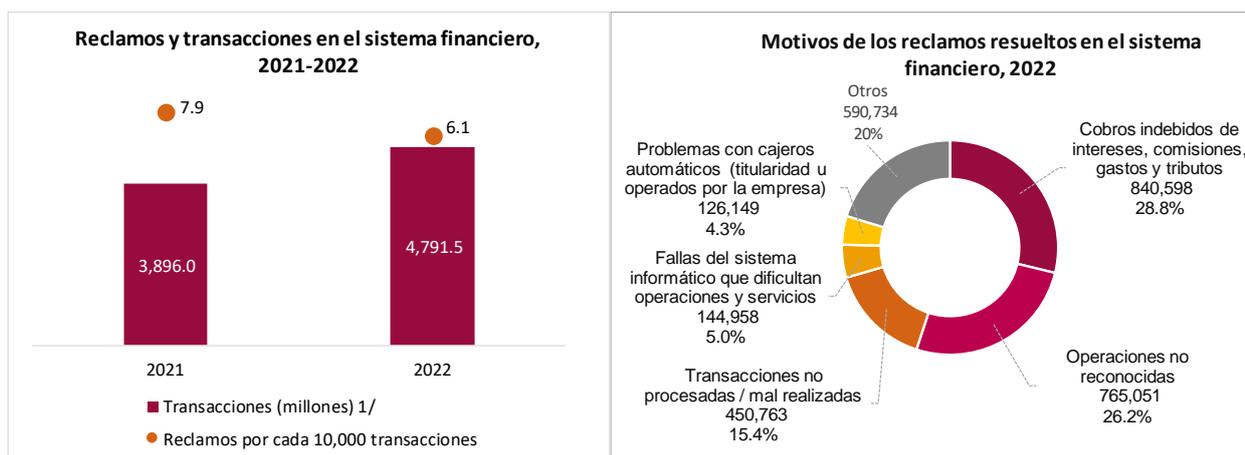
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi

Lo anterior incidió en parte en la reducción de la conflictividad global del sistema, expresado en el indicador de reclamos por cada 10 000 transacciones, el mismo que, en el sistema financiero se redujo a 6.1 (frente al 7.9, del año previo).

- En el segmento financiero, según motivos reclamados, los cobros indebidos (intereses, comisiones, gastos y tributos) fueron los principales (28.8 % del total); seguido de las operaciones no reconocidas (26.2 %), que fue la que más se incrementaron (+43.6 %) y; las transacciones no procesadas o mal realizadas (15.4 % del total). Los productos o servicios más reclamados ante los proveedores fueron las cuentas de ahorros (44.7 %), tarjetas de crédito (37.1 %), bancaseguros (5.7 %), ente otros. Asimismo, las empresas más reclamadas fueron el Banco de Crédito (36.2 %), Interbank (23.2 %) Banco BBVA (12.6 %), Banco de la Nación (5.6 %) y Financiera Oh (3.8 %).

**Gráfico N.º 100**

**Conflictividad y reclamos en primera instancia y transacciones en el sistema financiero, 2021-2022**



Nota:

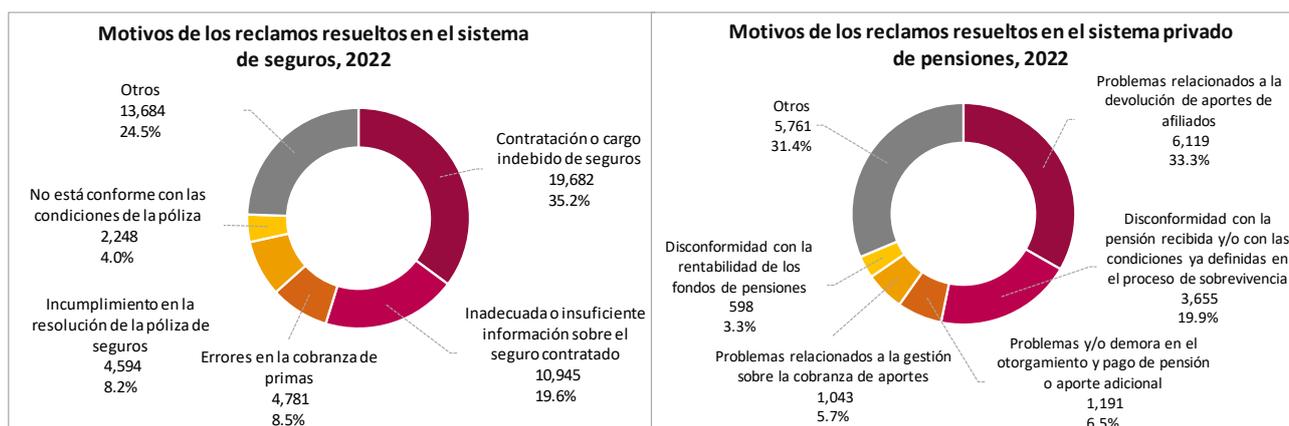
1/ Número de operaciones correspondiente a Bancos, Financieras, Cajas Rurales, Cajas Municipales, y Edpymes. Para su cálculo se considera el total de operaciones monetarias.

Fuente: SBS. Oficio N° 21562-2023-SBS.

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

- En el segmento de seguros, los motivos más reclamados fueron la contratación o cargo indebido de seguros (35.2 %), seguido de la inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado (19.6 %) y los errores en la cobranza de primas (8.5 %). Cabe precisar que, para este rubro se observa un cambio sustancial debido al incremento de 858.2 % de los reclamos relacionados con contratación o cargo indebido de seguros y una participación de 35.2 %. Así, las empresas más reclamadas fueron BNP Paribas Cardif (50.7 %), Rímac Seguros (12.6 %) Pacífico Seguros (9.2 %), La Positiva (8.5 %) y Chubb Perú (7.1 %).
- En cuanto al sistema privado de pensiones, es el que tuvo mayor reducción de reclamos (-116 %). Entre los motivos más reclamados destacaron los problemas relacionados con la devolución de aportes de afiliados con el 33.3 %; seguido de la disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia, con el 19.9 %; y los problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional, con el 6.5 %. Cabe precisar que las empresas más reclamadas fueron AFP Integra (41.6 %), seguido de AFP Profuturo (32.3 %), AFP Prima (21.2 %), y AFP Habitat (4.9 %).

**Gráfico N.º 101**  
**Reclamos ante proveedores del sistema de seguros y privado de pensiones (2022)**



Fuente: SBS. Oficio N° 21562-2023-SBS.

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

### Actividades de supervisión y sanción

En 2022 las inspecciones generales continuaron realizándose, prioritariamente, de manera remota, utilizándose herramientas y fuentes de información alternativas y se reinició progresivamente las visitas de verificación a las agencias de las empresas del sistema financiero, tanto en Lima como en provincias<sup>113</sup>.

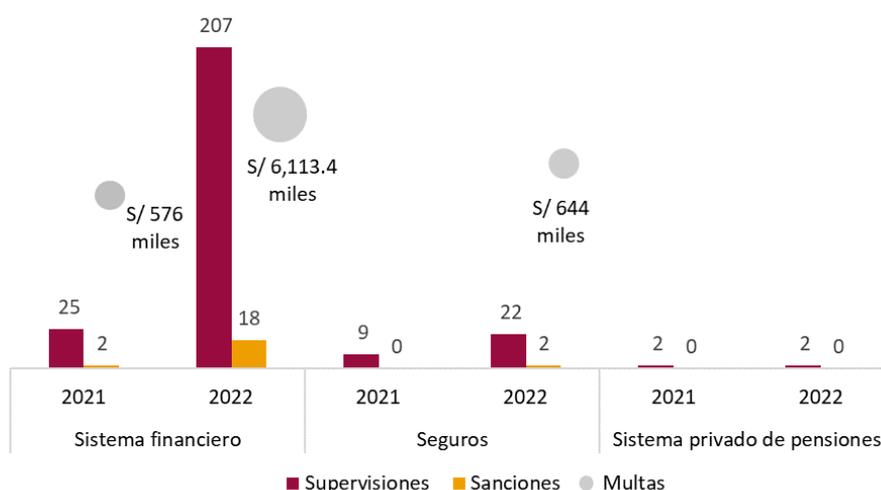
- En el segmento del sistema financiero, en 2022, se realizó 262 supervisiones<sup>114</sup> (versus las 25 del año previo) y se supervisó a un total de 55 empresas (versus las 25 del año previo) que decantaron en 18 sanciones y multas impuestas por S/ 6 113 400 (+961 % con relación al año previo). Los hechos infractores fueron principalmente los cobros indebidos (comisiones y gastos) e incumplimientos a la normativa de pagos anticipados. Banco Falabella y el Banco BBVA Perú fueron los más sancionadas.
- En el segmento del sistema de seguros, se realizaron 39 supervisiones<sup>115</sup> (versus las nueve del año previo) a las 17 empresas de dicho sistema y se impusieron dos sanciones, que incluyó una multa de S/ 644 000 a la empresa Rímac Seguros.
- En el caso del sistema privado de pensiones se tuvo dos supervisiones.
- Adicionalmente, según la información remitida por la SBS, se impusieron cuatro sanciones a las Afocats, con multas ascendentes a S/ 46 000 por no cumplir con el pago de indemnizaciones.

<sup>113</sup> SBS (2022) Memorias 2022. Disponible en [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/PUB\\_MEMORIAS/SBS\\_MEMORIA2022\\_WEB.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/PUB_MEMORIAS/SBS_MEMORIA2022_WEB.pdf)

<sup>114</sup> Incluye 182 visitas de verificación de agencias.

<sup>115</sup> Incluye 13 visitas de verificación de agencias.

**Gráfico N.º 102**  
**Supervisiones, multas y sanciones impuestas por la SBS, 2021-2022**



Nota:

Las sanciones incluyen amonestaciones y multas.

Fuente: SBS. Oficio N° 21562-2023-SBS.

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

## Autorregulación

La SBS reportó la existencia de nueve herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o autosupervisión de las empresas del sector, de las cuales Alóbanco, Defensoría del Cliente Financiero, Aló Seguro, Defensoría del Asegurado y el Sistema de Relaciones con el Consumidor corresponden a las iniciativas de las empresas agremiadas. En la siguiente tabla se muestra en detalle el objetivo y las principales características de dichos mecanismos:

**Tabla N.º 37**  
**Mecanismos de autorregulación**

Ítem	Objetivo	Características	Nº de empresas
<b>Código de Buenas Prácticas de la Asomif</b>	Trabajar constantemente para brindar un mejor servicio a los usuarios conforme con la normativa vigente, con principios de buenas prácticas.	El código establece un estándar de buenas prácticas de acuerdo con los siguientes cuatro principios: i) información al usuario, ii) transparencia, iii) capacitación al personal y iv) educación financiera.	21
<b>Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras con el Usuario de Asbanc</b>	Mejorar y afianzar las relaciones con los usuarios, desde el inicio hasta la culminación de la relación comercial.	Asbanc ha identificado seis principios, para los que ha desarrollado una serie de compromisos en las relaciones con los usuarios. Los principios son: i) educación financiera, ii) transparencia de información, iii) calidad de atención y orientación, iv) seguridad, v) gestión de reclamos y vi) prácticas de negocio.	17
<b>Código de Buenas Prácticas de Apeseg</b>	Garantizar un servicio adecuado a los usuarios, conforme con la normatividad vigente y a los principios de buenas prácticas.	El gremio de compañías aseguradoras desarrolla compromisos con base en cinco principios: i) transparencia de información, ii) atención y trato justo al usuario; iii) gestión de reclamos, requerimientos y solicitudes; iv) educación financiera y cultura de riesgos; y v) tratamiento de la información relativa a los clientes.	14

Ítem	Objetivo	Características	N° de empresas
<b>Código de Buenas Prácticas Sistema CMAC</b>	Establecer un marco de referencia para la relación entre el usuario y las CMAC en la prestación de servicios financieros.	El código establece un estándar de buenas prácticas financieras de tipo general que deberán seguir las CMAC.	11
<b>Alóbanco</b>	Ofrecer a los usuarios de servicios bancarios y financieros una alternativa de atención de reclamos rápida y directa.	En una cabina telefónica ubicada en las principales sedes de Indecopi, así como también en las instalaciones del Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC, donde el usuario podrá comunicarse con un asesor especializado de tu banco o financiera, que hará sencilla y rápida la atención de tu reclamo.	11
<b>Defensoría del Cliente Financiero (DFC)</b>	La Defensoría del Cliente Financiero es una institución privada creada por la Asociación de Bancos del Perú, a fin de defender de manera objetiva los derechos del cliente financiero al prevenir, mediar o resolver conflictos entre entidades financieras y sus clientes de manera ágil, técnica y gratuita.	Es una instancia privada a cargo de un experto que resuelve el reclamo del usuario del sistema financiero en contra de las empresas del sistema financiero y bancario.	17
<b>Defensoría de Asegurado</b>	La Defensoría del Asegurado es una institución privada creada por la Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG - orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de seguros de los servicios del seguro privado contratados en el país.	Es una instancia privada que resuelve las controversias que se susciten entre los usuarios y las empresas de seguros, respecto de rechazos o liquidación de cobertura de siniestros.	16
<b>Aló Seguros</b>	Es un canal alternativo de atención de reclamos creado al interior de la industria de seguros y que se encuentra ubicado en la sede central del Indecopi, donde el usuario puede contactarse directamente con un especialista de la empresa de seguros para la atención de su reclamo.	Atención especializada por parte de profesionales de las empresas de seguros que resuelven el reclamo en un plazo de siete días hábiles, salvo aquellos casos que justifiquen un mayor tiempo de atención, situación en la cual, el plazo podrá extenderse hasta 30 días calendario.	13
<b>Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC)</b>	El SRC realiza un seguimiento y análisis de los reclamos de los clientes de las instituciones financieras, identificando problemas y diseñando soluciones. Asimismo, puede emitir lineamientos de cumplimiento obligatorio para las instituciones que forman parte del sistema, y sancionar a quienes no los cumplan.	Es una iniciativa de las instituciones financieras afiliadas a la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).	16

Fuente: SBS. Oficio N° 21562-2023-SBS.

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

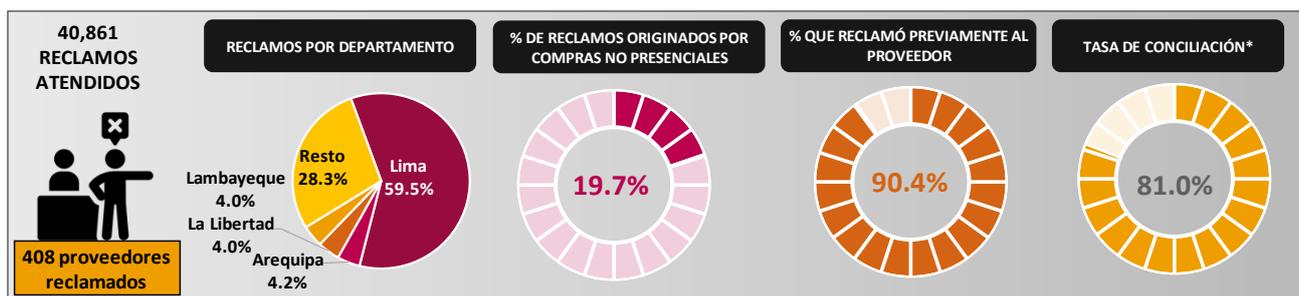
### V.3.1.2 Labor del Indecopi

#### Reclamos

En 2022, se atendieron 40 861 reclamos contra 408 proveedores en el Indecopi, mostrando una reducción del 11.5 % respecto del año anterior. El 59.9 % de los reclamos se reportaron en Lima, seguido de Arequipa (4.2 %) y La Libertad (4 %) y Lambayeque (4 %).

Es de destacar que, en el 90.4 % de los casos reportados el consumidor ya había reclamado previamente ante el proveedor. Asimismo, del total de reclamos que atravesaron la fase de conciliación se obtuvo una solución en el 81.6 % del total.

**Gráfico N.º 103**  
**Reclamos atendidos por el Indecopi en el sector financiero y seguros, 2022**



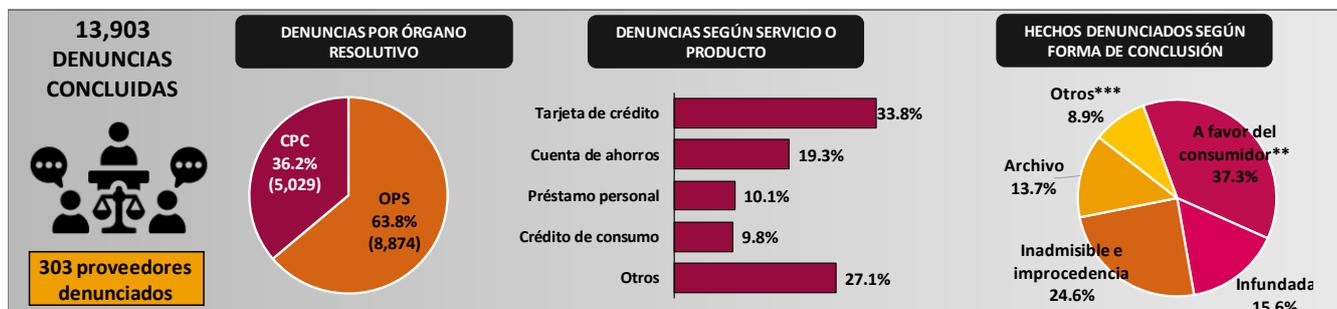
Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

#### Denuncias

En el 2022, el número de denuncias concluidas fue de 13 903, 5.8 % más que al año anterior. El 36.2 % correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 63.8 % en los OPS. Estas denuncias se realizaron a un total de 303 proveedores; siendo los productos más denunciados las tarjetas de crédito (33.8 %), cuentas de ahorro (19.3 %) y préstamos personales (10.1 %), lo cual se condice con los productos más reclamados presentados ante el proveedor.

Es preciso mencionar que, el 37.3 % del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor, lo cual representó un incremento de 4.4 puntos porcentuales; mientras que, la participación de denuncias improcedentes e inadmisibles tuvieron una ligera reducción de 0.6 %.

**Gráfico N.º 104**  
**Denuncias atendidas por el Indecopi en el sector financiero y seguros, 2022**

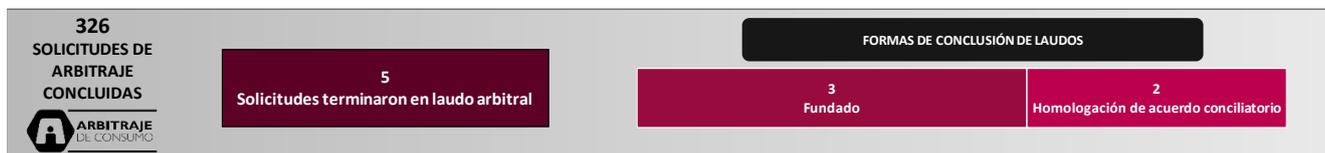


Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Arbitraje de consumo

En el 2022, se concluyeron 362 solicitudes de arbitraje, de las cuales cinco terminaron en el laudo arbitral. Entre ellas, tres fueron fundadas y dos culminaron en una homologación de acuerdo conciliatorio.

**Gráfico N.º 105**  
**Solicitud de arbitrajes en el sector financiero y seguros, 2022**



Fuente: Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi.

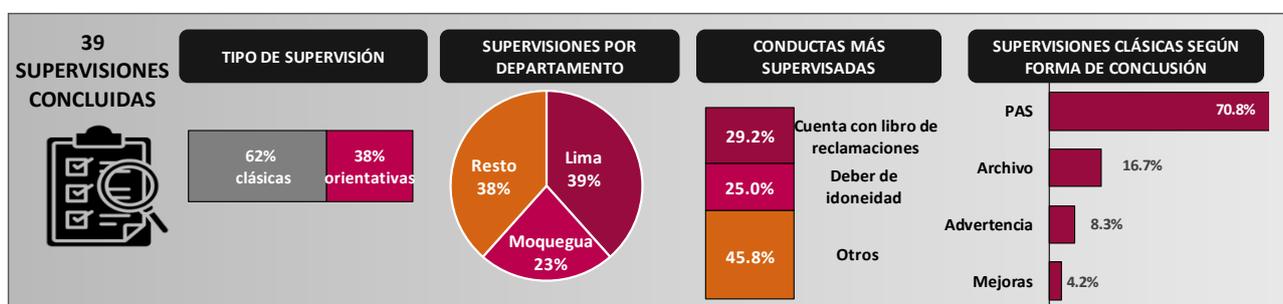
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Actividades de supervisión y sanción

Para el 2022, se reportó 39 supervisiones concluidas enfocadas principalmente en el cumplimiento de la tenencia de Libro de Reclamaciones (29.1 %) y el deber de idoneidad (25 %). Según ámbito geográfico, se realizaron principalmente en Lima (29 %) y Moquegua (23 %).

Cabe precisar que, en su mayoría, las supervisiones fueron de carácter orientativo (62 %), las cuales buscan fortalecer el cumplimiento de las obligaciones fiscalizables. De otro lado, del total de supervisiones clásicas (que representaron el 38 % restante), el 70.8 % culminó en una recomendación para el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS).

**Gráfico N.º 106**  
**Supervisiones en el sector financiero y seguros realizadas por el Indecopi, 2022**



Nota:

PAS: Proceso Administrativo Sancionador.

Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

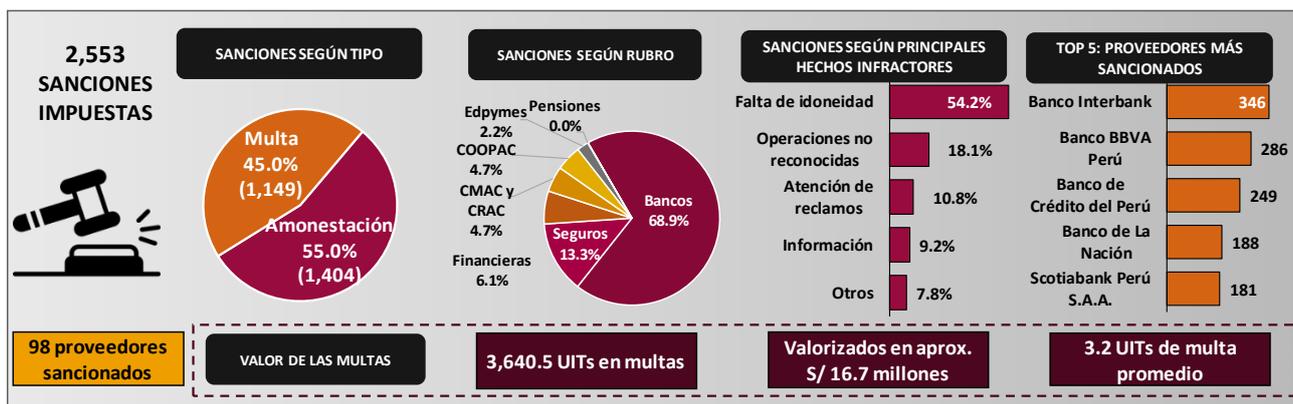
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Sanciones impuestas

En el 2022 se reportó un total de 2553 sanciones, 55 % de las cuales correspondieron a amonestaciones y el 45 % a multas, las que sumaron un total de 3640.5 UITs. Los principales hechos sancionados fueron los relacionados con la falta de idoneidad (54.7 %) y en las operaciones no reconocidas (11 %). Asimismo, las empresas más sancionadas fueron Banco Interbank (346 sanciones), Banco BBVA Perú (286) y el Banco de Crédito del Perú (249).

Gráfico N.º 107

Sanciones impuestas por el Indecopi a proveedores del sector financiero y seguros, 2022



Notas:

La información corresponde a sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

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

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

### V.3.1.3 Labor de la Superintendencia de Mercado de Valores

#### Actividades de capacitación

En 2022, la SMV:

- Reportó 1235 beneficiarios de las actividades de capacitación en temática relacionada con el mercado de valores y el rol de la SMV, la inversión a través de la Bolsa de Valores e inversiones en fondos mutuos.
- En cuanto a las actividades de capacitación a gremios y grupos empresariales, capacitó a 69 beneficiarios sobre el financiamiento a través del mercado alternativo de valores.
- Con relación a las capacitaciones dirigidas a universidades e institutos de educación superior, se reportó 1595 beneficiarios. Los temas abordados en dichas capacitaciones fueron: el mercado de valores y el rol de la SMV, cómo invertir a través de la bolsa de valores, inversión en fondos mutuos y el financiamiento a través del mercado de valores.

#### Actividades de orientación

En el 2022, se orientó a 1582 beneficiarios a través de sus canales no presenciales (formulario web, correo electrónico, teléfono, comunicaciones físicas y redes sociales.). Entre los temas abordados en esta actividad se encontraron las principales obligaciones de las sociedades agentes de bolsa con sus clientes; obligaciones y derechos a cargo de las partes, en el marco de un contrato de administración de fondos colectivos; fondos mutuos y; fondos de inversión. Así también sobre las vías para la presentación de reclamos y denuncias por parte de inversionistas y clientes del sistema de fondos colectivos y los derechos de los accionistas minoritarios de sociedades anónimas abiertas y de titulares de acciones de inversión.

### VI.3.1.3 Labor del sector privado

Esta sección recoge el accionar realizado por los principales gremios empresariales del sector financiero. Para tal fin, se presenta información de los gremios como Asbanc, Fepcmac, Apeseg y AAFP, debido que son los que brindaron respuesta a los requerimientos relacionados con el estado de la protección al consumidor.

Sobre la base de la información recogida, los gremios agrupan a empresas que reciben una relevante proporción de reclamos de los sistemas a los que corresponden. Así, Asbanc concentra a las empresas que tienen una participación del 91.2 % de reclamos del sistema financiero, Fepcmac agrupa a las cajas municipales que recibieron el 99.1 % de reclamos del total de estas, Apeseg agrupa a las empresas donde se presentaron el 55.9 % reclamos de seguros y AAFP agrupa al total de empresas de dicho rubro. Asimismo, algunos de estos gremios declararon contar con áreas especializadas en la atención a usuarios o actividades que coadyuvan a la solución de conflictos en las relaciones de consumo como es el caso de Asbanc y Apeseg.

**Tabla N.º 38**  
**Gremios empresariales del sistema financiero y de seguros**

Gremio (año de creación)	Sistema	N.º de empresas agremiadas	Participación de reclamos de las empresas agremiadas según sistema (%) <sup>1/</sup>	Área especializada de atención al consumidor (N.º empresas que participan)
<b>Asbanc</b> (1967)	Financiero	23	91.2 %	Aló banco (11) DFC (23)
<b>Fepcmac</b> (1986)	Financiero	11	99.1 % <sup>a/</sup>	No aplica
<b>Apeseg</b> (1904)	Seguros	16	55.9 %	Aló Seguros (13) Defensoría del Asegurado (16)
<b>AAFP</b> (1993)	Privado de pensiones	4	100 %	No aplica

1/Respecto del total de reclamos resueltos de cada sistema al que pertenece el gremio. a/ Respecto del total de reclamos resueltos de las cajas municipales.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 12.05.2023), Fepcmac (Correo electrónico con fecha 29.05.2023), y AAFP (Correo electrónico con fecha 18.04.2023).

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

## Actividades de prevención a usuarios

### Actividades de capacitación

En atención a las actividades de capacitación brindada por los gremios, para el 2022, los beneficiarios ascendieron a 6878 usuarios, 4607 proveedores y 94 896 estudiantes y profesores de educación básica regular. Cabe precisar que esta actividad ha sido fortalecida en comparación con los 6600 beneficiarios del 2021.

Los temas abordados estuvieron relacionados con las billeteras digitales, finanzas personales, alternativas de financiamiento para los pequeños negocios y las MYPE, fraude digital, gestión de riesgos, ahorro, cómo hacer un presupuesto. También se incluyeron temas de seguros, SOAT, gestión de riesgos, entre otros temas de educación financiera.

## Mecanismos de solución de conflictos

### Reclamos

Sobre la atención de reclamos que realizaron las empresas que conforman los gremios, se presenta la siguiente información:

**Asbanc.** Si bien las empresas que pertenecen al gremio concentran el 91.2 % de reclamos resueltos del sistema financiero para el 2022, la cantidad de reclamos presentados se redujo en -1.7 % para dicho periodo. Asimismo, es de destacar que, el porcentaje de reclamos resueltos a favor del consumidor (58.7 %) para estas empresas supera al nivel alcanzado por todas las empresas del sistema financiero (43 %). En cuanto a las principales afectaciones en las relaciones de consumo, figuran los cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos) (30 %), seguido de las

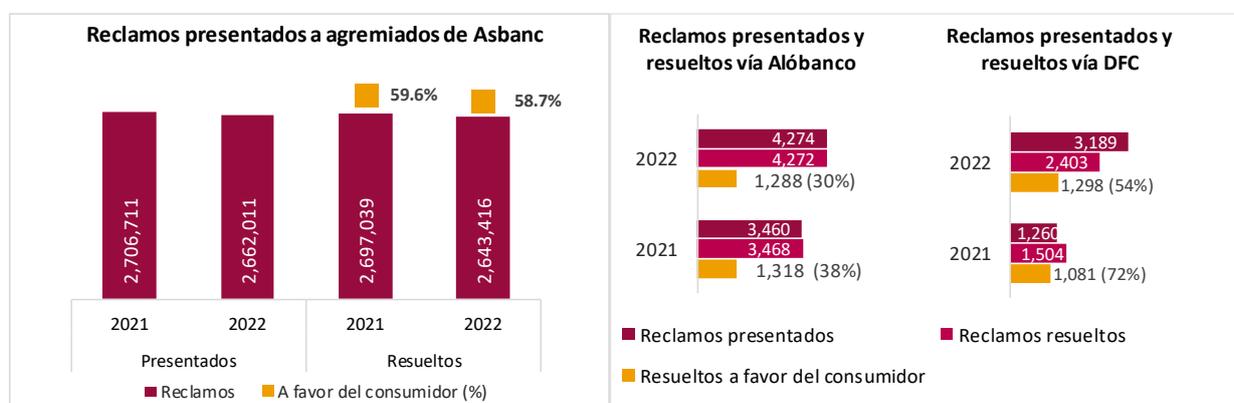
operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros) (28 %) y las transacciones no procesadas / mal realizadas (15 %); lo cual se condice con lo reportado para todo el sistema financiero según la información recibida por el Indecopi.

En contraste, es importante mencionar que, a través de los mecanismos de la solución de conflictos ofrecidos por este gremio como el Alóbanco y la DFC, los reclamos presentados se incrementaron en 23.5 % y 153.1 %, respectivamente, para el mismo periodo analizado. A diferencia de los reclamos presentados ante las empresas donde se tuvo mayor participación de cobros indebidos, para estos casos predominaron las operaciones no reconocidas, afectación que es la que más creció en todo el sistema financiero para el 2022. Así, para los casos vía Alóbanco, esta afectación representó el 28 %, mientras que para los casos resueltos vía DFC, el 50 %.

Adicionalmente, es de destacar el nivel de reclamos resueltos a favor del consumidor, vía Alóbanco y DFC, donde además de presentar una reducción, se encuentran por debajo de lo alcanzado por todos los reclamos resueltos por las empresas que pertenecen al gremio, siendo estos valores de 30 % y 54 %, respectivamente.

**Gráfico N.º 108**

**Mecanismos de solución de conflictos ofrecidos por las empresas afiliadas de Asbanc, 2021-2022**



Fuente: Asbanc. Correo de fecha 12.05.2023.

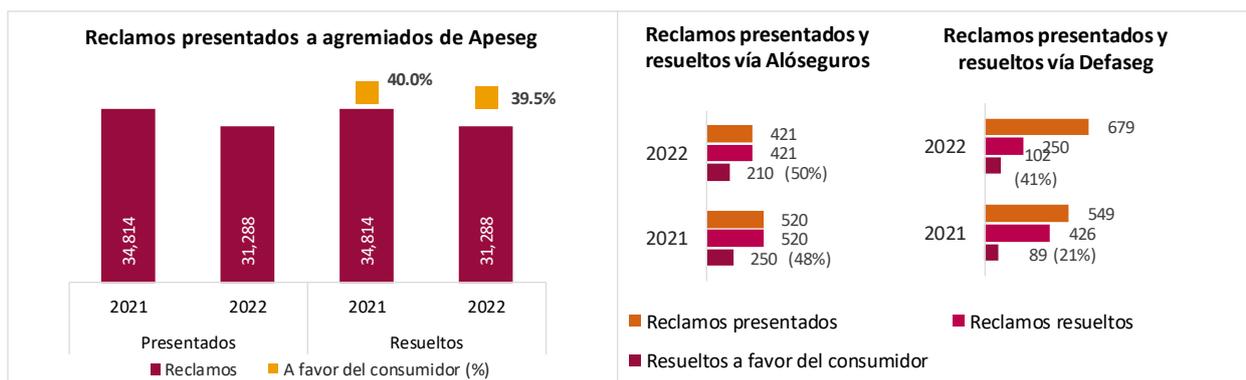
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi

**Apeseg.** Respecto de los reclamos en el sistema de seguros, las empresas de este gremio concentraron el 55.9 % de reclamos del total para el 2022. En dicho año, se reportó una reducción de reclamos presentados y resueltos correspondientes a las empresas afiliadas; así como una ligera reducción de los resueltos a favor del consumidor (39.5 %) a diferencia del nivel alcanzado por todas las empresas que conforman el sistema de seguros, el cual ascendió a 65% para el año analizado.

Adicionalmente, en cuanto a los mecanismos de solución de conflictos ofrecidos por Apeseg, se tuvo una reducción de reclamos presentados y resueltos vía Aló Seguros (-19 %), a diferencia del incremento de los casos presentados vía Defaseg (+23.7 %), cuyo porcentaje de los que resolvieron a favor del consumidor paso de 21 % a 41 %.

Gráfico N.º 109

Mecanismos de solución de conflictos ofrecidos por las empresas agremiadas de Apeseg, 2021-2022



Fuente: Apeseg. Correo de fecha 18.04.2023.

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

### V.3.2 Sector educación

#### V.3.2.1 Educación básica

La Ley General de Educación establece que la educación básica es obligatoria y comprende la educación inicial, primaria y secundaria que están recogidas en la Educación Básica Regular (EBR). Aquellos estudiantes que no puedan acceder a la EBA tienen las alternativas de la Educación Básica Alternativa (EBA) y la Educación Básica Especial (EBE).

El órgano rector de la política educativa nacional es el Ministerio de Educación (en adelante, Minedu), que ejerce su rectoría a través de una coordinación y articulación intergubernamental con los gobiernos regionales y locales, propiciando mecanismos de diálogo y participación además de la calidad educativa brindada por las instituciones educativas (en adelante, IE) privadas y públicas.

En el 2022, el Minedu estableció que la prioridad en la prestación del servicio educativo sea presencial tras el periodo álgido de la emergencia a raíz de la COVID-19. Así, se emitió la Resolución Ministerial N° 048-2022-MINEDU, en la que establecieron además diversos protocolos relacionados con el desarrollo de la jornada escolar, seguimiento de la condición de salud de la comunidad educativa y protocolos ante casos sospechosos o confirmados de contagio laboral. Con ello, cerca 8.6 millones de estudiantes de 111 420 IE públicas y privadas recibieron clases con una tasa de asistencia, a nivel nacional, de 93 %<sup>116</sup>, siendo que, según el INEI, en la inasistencia (mayor en el ámbito de educación primaria) incidieron los problemas económicos o familiares.

Dentro de este contexto destacaron las acciones orientadas al retorno de la presencialidad en diversos ámbitos como es el caso de:

- La Educación Básica Regular, las acciones orientadas a la atención socioemocional de los estudiantes de la educación secundaria, desde la Tutoría DES, al desarrollarse tres acciones: i) elaboración de recursos educativos (Kit de bienestar socioemocional), el desarrollo de fortalecimiento de capacidades (a través de talleres de asistencia técnica sobre el Kit de bienestar socioemocional, sobre implementación de tutorías y acompañamiento socioafectivo), intervenciones focalizadas (fortalecimiento de la implementación de la tutoría en 200 instituciones educativas de mayor riesgo, a nivel nacional).

<sup>116</sup> INEI (2023). Informe Técnico “Condiciones de Vida”. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-condiciones-de-vida-ene-feb-mar-2023.pdf>

- En Educación Básica Alternativa, se elaboraron materiales digitales para docentes y personal de los modelos de servicios educativos (MSE) sobre el acompañamiento socioemocional de estudiantes en riesgo (Guía de atención de casos, protocolos, ente otros). Asimismo, se implementaron cursos de tutoría en secundaria para los MSE rural y para las Primaria Multigrado Monolingües Castellano y se brindó asistencia técnica, a especialistas de DRE/UGEL y de las IE a partir de los datos de embarazo y violencia en los MSE. Finalmente, se realizaron asistencias técnicas virtuales para el retorno seguro a clases en regiones con instituciones educativas de Educación Intercultural Bilingüe.
- En el caso de los Colegios de alto rendimiento (COAR), se realizaron el seguimiento a los estudiantes del COAR y la verificación de los servicios para garantizar la presencialidad a través del “Protocolo de Presencialidad para los colegios de alto rendimiento”. Se trabajó con el SIMON (plataforma virtual de monitoreo del Minedu) para informar y verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los COAR a nivel nacional, se repartieron mascarillas y se adaptó infraestructura, y se impulsó la entrega oportuna de materiales en el marco del Buen Inicio del Año Escolar (BIAE) 2022.
- En Educación Básica de Gestión Privada, se realizó la supervisión en 29 UGEL focalizadas, con mayor cantidad de IE privadas, con relación al cumplimiento de las condiciones de bioseguridad para el retorno a clases 2022, en 2608 IE privadas, de conformidad con lo señalado en la Resolución Ministerial N° 531-2021-MINEDU.

Asimismo, acciones en:

- Educación Básica Alternativa (EBA) se impulsó el “Programa de Alfabetización”, toda vez que existe una brecha de cerca de 8.04 millones de personas mayores de 15 años que no cuentan con educación básica o aún no la culminaron. El programa se coordina con las instancias de gestión educativas descentralizada del sector, enfocándose principalmente en los distritos con población en extrema pobreza o pobre, brindando servicios educativos de los ciclos inicial e intermedio. Se desarrollaron clases en modalidades presencial, semipresencial y a distancia. En zonas sin conectividad se brindaron clases a través de visitas itinerantes a los domicilios de los estudiantes.
- Educación Básica Especial. A través del Servicio Educativo Hospitalario, se promovió la matrícula de estudiantes con discapacidad o en riesgo de adquirirla que se encontraban hospitalizados o con tratamiento ambulatorio y que estaban fuera del sistema educativo o retirados del mismo por motivos de salud, en coordinación con la UGEL e Instituciones Educativas de Educación Básica Especial (EBE). En este marco, se promovió el registro de la matrícula en el SIAGIE (a fin de evidenciar su permanencia), se difundió una cartilla de matrícula para las familias y se elaboró material de apoyo para docentes y directivos, a fin de mejorar la práctica pedagógica y, por ende, la atención de los estudiantes con discapacidad.

El periodo de retorno a la presencialidad en el sector, tras la grave crisis ocasionada por los efectos de la COVID-19, impuso nuevamente retos al ente rector, así como a los principales agentes del mercado, tanto desde el lado de la oferta (con adaptaciones que afectaron la estructura financiera-económica y administrativa en colegios privados) y; por el lado de la demanda, en un proceso de reacomodo de los estudiantes. A pesar de dicho avance, subsisten diversos problemas, entre otros, como los asociados al ausentismo escolar, aprendizajes con estándares de calidad y las desavenencias en las relaciones de consumo, que finalmente se reflejan en la presentación de reclamos y denuncias ante los diversos órganos resolutores del Indecopi.

En 2023, entre los retos identificados por el Minedu destacan:

- Establecer las condiciones para cerrar brechas en los logros de aprendizaje de los estudiantes después de la pandemia a raíz de la COVID-19 y fortalecer a los actores educativos en estrategias de gestión pedagógica.
- Modificar la normativa sobre matrícula con el objeto de incluir un criterio de prioridad para el acceso de estudiantes hospitalizados o con tratamiento ambulatorio de períodos extensos.
- Articular y sistematizar las orientaciones e instructivos que regulan el funcionamiento y provisión de servicios en los COAR.
- Garantizar la continuidad de estudiantes, principalmente de aquellas en condición de embarazo y maternidad. Para ello, el Minedu sustentaría una propuesta de indicadores para el Fondo de Estímulo al Desempeño y Logro de Resultados Sociales – FED 2023-2024<sup>117</sup> sobre el seguimiento de dichos casos.
- Asegurar la permanencia y conclusión de los estudiantes de la Educación Básica Alternativa a través de la coordinación, acompañamiento y asistencia técnica a las instancias de gestión descentralizadas y realizar acciones de sensibilización de las comunidades involucradas para incrementar la cobertura mediante las formas de atención presencial, semipresencial y a distancia que dispone la modalidad.
- Aprobar la norma técnica que regula el funcionamiento y la organización de los servicios de Educación Básica Especial, en tanto será un referente para el acompañamiento y monitoreo de los servicios en el territorio.

En la presente sección se mostrará las principales acciones desplegadas por el Minedu y el Indecopi, en lo relacionado con la protección de los consumidores, enmarcadas dentro de sus competencias respectivas.

**Tabla N.º 39**  
**Principales agentes y competencias del segmento de educación básica**

Agente	Competencias
<b>Ministerio de Educación (Minedu)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órgano rector de la política educativa y pedagógica nacional y; ejerce su rectoría a través de la coordinación y articulación intergubernamental con los gobiernos regionales y locales.</li> <li>• Cuenta con facultades normativas a nivel nacional que le permiten dictar normas y establecer procedimientos relacionados con sus funciones.</li> <li>• Elabora los diseños curriculares básicos de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo.</li> <li>• Cuenta con la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (OTEPA) a través del cual realiza la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección.</li> <li>• A través de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar impulsa políticas para la mejora de la calidad de la gestión de las instituciones y programas educativos públicos y privados de la educación básica. Asimismo, a través de la Dirección de Gestión Escolar, formula documentos normativos e implementar estrategias para la supervisión de las IE y la promoción de una convivencia escolar democrática para prevenir la violencia escolar.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de la promoción del mercado y de la protección de los derechos de los consumidores, estando dentro de sus competencias:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados.</li> <li>ii) Atender los reclamos de los usuarios de los servicios educativos privados,</li> <li>iii) Resolver las denuncias de los usuarios de los servicios educativos privados.</li> <li>iv) Resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de servicios educativos.</li> <li>v) Realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas en el marco de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas (Ley N° 29719).</li> </ol> </li> </ul>

<sup>117</sup> El FED es un instrumento de incentivo económico dirigido a los gobiernos regionales que implementa el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) cuyo objetivo es impulsar el logro de resultados en la gestión de los gobiernos regionales y en la prestación de servicios integrales dirigidos a la población de gestantes, niñas y niños entre 0 y 5 años, establecidos en la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social y vinculados al Desarrollo Infantil Temprano.

<b>Gobiernos regionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tienen competencia para gestionar el servicio educativo (gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas) bajo su jurisdicción a través de sus respectivas Direcciones o Gerencias Regionales de Educación (DRE), como órganos especializados, y en coordinación con las UGEL, las que entre otras funciones, tienen las de prestar apoyo administrativo y logístico a las IE públicas de su jurisdicción, así como conducir el proceso de evaluación e ingreso del personal docente y administrativo, y la supervisión de actividades y servicios que brindan las IE.</li> </ul>
<b>Instituciones educativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprende los centros de educación básica públicos y privados.</li> <li>Su principal finalidad es el logro del aprendizaje y la formación integral de calidad de los estudiantes.</li> </ul>

Fuente: Ley N° 28044, Ley General de Educación, Art. N° 66° - 67° - 73° -74° -76° -77° -79° - 80°; Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU Reglamento de Organización y Funciones del Minedu; Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y Ley N° 27867. Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

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

### V.3.2.1.1 Labor del Minedu

Dentro de la estructura del Minedu, está la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (en adelante, OTEPA), la cual cuenta con una Defensoría del Usuario, la misma que se encarga de coadyuvar para que el Minedu, la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) y sus Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) brinden adecuadamente sus servicios educativos de manera eficiente, eficaz, moderna y transparente, a fin de servir a los usuarios y tutelar sus derechos.

Asimismo, cuenta con dos canales de atención y/o derivación para la atención a los usuarios del servicio educativo básico:

- El portal web Identicole es un espacio para que las familias puedan reportar situaciones de alerta en torno al servicio educativo. Esta información se deriva automáticamente a la UGEL correspondiente para atención, dado que son las competentes para supervisar la prestación del servicio educativo de educación básica.
- El portal SíseVe sirve para la atención de casos contra la violencia escolar. Igualmente, la información registrada es derivada a la UGEL correspondiente para su atención.

### Marco normativo relevante del 2022

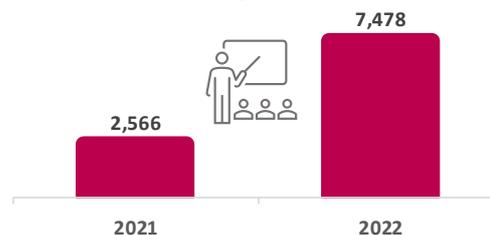
Entre los principales cambios normativos efectuados por el Minedu, en el 2022, se puede mencionar las disposiciones emitidas para el retorno a la presencialidad y al impulso de la calidad de la educación básica en IE privadas y de educación superior no universitaria sean de calidad. A un mayor abundamiento, se emitió la Resolución Ministerial N° 048-2022-MINEDU en torno al presencialidad y protocolos a implementarse y la Resolución Viceministerial N° 109-2022-MINEDU dispuso el proceso de adecuación a las condiciones básicas de aquellas IE privadas autorizadas con anterioridad a la vigencia del Reglamento de las mismas. El proceso de adecuación inició con identificar e informar a las IE privadas sobre las condiciones básicas con un plazo de adecuación es de tres años, prorrogables hasta por dos años.

De otro lado, en atención a los estudiantes de educación básica alternativa, se creó las “Orientaciones para el desarrollo del Programa de Alfabetización de la Educación Básica Alternativa” mediante la Resolución Viceministerial N° 057-2022-MINEDU, cuyo objetivo es establecer orientaciones para el desarrollo de los procesos de gestión pedagógica, institucional y administrativa del Programa de Alfabetización, a fin de contribuir al acceso y continuidad del servicio educativo.

## Actividades de capacitación

En atención a los estudiantes de educación básica, para el 2022, el Minedu, a través de la Dirección General de Servicios Educativos Especializados (DIGESE) capacitó a 7478 estudiantes de los COAR sobre "Gestiona responsablemente los recursos económicos" (competencia 19 del Currículo Nacional de la Educación Básica)<sup>118</sup>, que comprendió el desarrollo de dos capacidades, la toma de decisiones económicas y financieras. La capacitación se duró cinco horas a estudiantes de 3.º de secundaria, tres horas a 4.º de secundaria y tres horas a 5.º de secundaria.

**Gráfico N.º 110**  
Estudiantes capacitados por el Minedu, 2021 – 2022



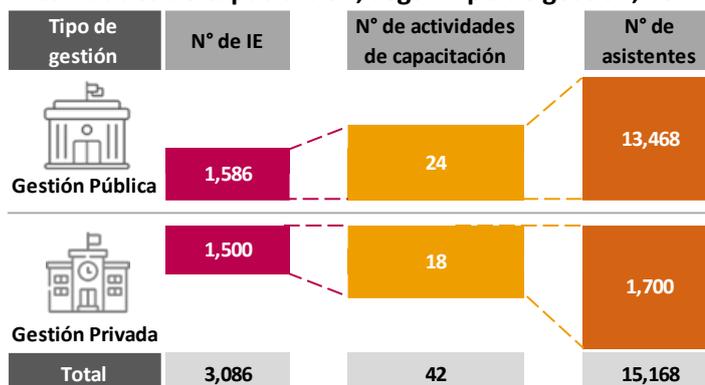
Fuente: Minedu. Oficio N° 0348-2023-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

En lo que se refiere a proveedores, en el 2022, el Minedu a fin de velar por la calidad educativa en las IE privadas, realizó acciones para verificar el cumplimiento de i) condiciones de bioseguridad para el retorno presencial a clases, ii) traslado de información de las IE privadas a los usuarios, iii) condiciones básicas y iv) registro de personal docente y administrativo en el sistema de Registro de Datos de Personal Docente y Administrativo de Instituciones Privadas (REGIEP).

En este contexto, en 2022 el Minedu capacitó 3086 IE a nivel nacional, correspondiendo el 1586 a IE públicas y 1500 a IE privadas.

Respecto a las IE públicas, según la DRE de Lima Metropolitana (DRELM) se realizaron 24 actividades de capacitación con una asistencia de 13 468 personas. Los temas abordados fueron los relacionados con los riesgos de desastres que involucra a sismos, tsunamis, incendios, entre otros (capacitando a siete especialistas en gestión del riesgo de desastres de la UGEL y a 144 directores). Asimismo, se capacitó a docentes y directores sobre primeros auxilios, discriminación racial, seguridad eléctrica, alimentación saludable en quioscos, soporte socioemocional y el proceso de matrícula excepcional 2023.

**Gráfico N.º 111**  
Actividades de capacitación, según tipo de gestión, 2022



Fuente: Minedu. Oficio N° 0348-2023-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

En los COAR se realizó un taller sobre el Currículo Nacional de Educación Básica (CNEB)<sup>119</sup>. Esto fue dirigido a 91 docentes de ciencias sociales (100 % de asistencia) y a los especialistas de las DRE y UGEL a nivel nacional involucradas (100 % de asistencia).

La DRELM sobre las IE privadas señaló que se realizaron 18 actividades de capacitación con un alcance de 1700 asistentes entre personal directivo, docente y administrativo. La temática desarrollada fue de condiciones básicas para la prestación del servicio educativo, así como sus componentes, información a ser brindada a los usuarios del servicio educativo, alimentación saludable en quioscos y, por último, sobre el uso de plataformas de gestión educativa: Sistema de Seguimiento a los Actos Administrativos, Actividades de Supervisión y Procedimiento Administrativos Sancionado (SISPAS), REGIEP y SIMON.

<sup>118</sup> El Currículo Nacional de la Educación Básica fue aprobado mediante RM N° 281-2016.

<sup>119</sup> Según lo informado por el Minedu, el taller se realizará permanente. Uno por año con una duración de 30 horas.

## Actividades de orientación

Durante el 2022, el Minedu brindó orientaciones a consumidores vulnerables, principalmente a pueblos indígenas a través de asistencias técnicas. Las víctimas de *bullying* contaron con la línea gratuita 0 800 76888 y los estudiantes hospitalizados o con tratamiento ambulatorio extenso, realizaron sus consultas al correo electrónico edu\_hospitalario@minedu.gob.pe y al teléfono 01 615 5800 anexo 22186.

## Campañas informativas y herramientas de difusión

Para el 2022, se reportó una nueva herramienta de difusión, orientada para que los estudiantes que se encuentren hospitalizados o con un tratamiento ambulatorio extenso puedan solicitar, a través de la página web del Servicio Educativo Hospitalario (SEHO), acceder a la educación de acuerdo con sus necesidades.

Con ello, el Minedu reportó cinco herramientas digitales para la atención de los usuarios y se incrementó en 380.4 % el número de accesos respecto del año anterior, considerando los registros de Identicole, el aumento sustancial en el SIGEC y SíseVe (no se reportó el número de accesos en Obnate y SEHO).

**Tabla N.º 40**  
**Herramientas de difusión, 2021–2022**

Nº	Herramienta	Objetivo	Indicador	2021	2022	Var. % 2022/2021	
1	 Identicole	Brindar información oportuna y de calidad sobre la oferta educativa	Número de accesos	402,906	1,682,670	317.6%	↑
2	 DEFENSORIA DEL USUARIO	Absolver consultas sobre temas del sector educativo	Número de casos reportados	284	254,463	89499.6%	↑
3	 SíseVe	Reportar incidentes de violencia contra las y los estudiantes	Número de accesos	829	3,852	364.7%	↑
4	 Observatorio Nacional de Textos Escolares	Informar sobre los textos escolares que se comercializan	Número de accesos	-	-	-	-
5	 Servicio Educativo Hospitalario	Brindar información actualizada del SEHO	Número de accesos	-	-	-	-

Nota: No se reportó el número de accesos sobre el OBNATE y el SEHO.

Fuente: Minedu. Oficio N° 0348-2023-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE.

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

El uso de estas herramientas estuvo acompañado de campañas de difusión mediante redes sociales. Así, las que tuvieron mayor alcance en el número de interacciones promedio durante el 2022 fueron: “Matrícula 2022” y recomendaciones para evitar la informalidad del servicio educativo.

**Tabla N.º 41**  
**Número de publicaciones de las campañas de difusión, 2022**

Campaña	Población objetivo	Objetivo	Nº de publicaciones	Nº de interacciones promedio
 Matrícula 2022	Informar acerca de lo que no se debe exigir (no condicionamiento) en el proceso de matrícula escolar.	Madres, padres o tutores a cargo de un/a estudiante.	1	1,600
Recomendaciones para evitar la informalidad del servicio educativo	Advertir a las familias la importancia de cerciorarse de que la IE tiene autorización de funcionamiento.	Familias de estudiantes de IE privadas.	2	400
Importancia del cumplimiento de las condiciones básicas de las IE privadas	Informar sobre el proceso de autorreporte de las condiciones básicas en la plataforma SIMON.	Familias de estudiantes de IE privadas.	3	350
Brigada SíseVe	Difundir recomendaciones para prevenir la violencia escolar y los canales de reporte.	Estudiantes de IE públicas y privadas.	8	120

Fuente: Minedu. Oficio N° 0348-2023-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE.

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

Cabe destacar que el incremento del uso de la herramienta SIGEC y de la campaña “Matricula 2022” coincide con el retorno a la presencialidad para el año escolar 2022. Adicionalmente, el Minedu realiza la difusión de información a través de sus redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube), logrando un alcance de 13 800 interacciones.

### Actividades de supervisión y sanción

Según el Minedu, en el 2022, se realizaron 5402 supervisiones a IE privadas (+16.6 % respecto del año anterior). Se verificó el cumplimiento de las condiciones de bioseguridad (conforme a la Resolución Ministerial N° 531-2021-MINEDU), traslado de información de las IE privadas a los padres de familia establecidas en el inciso 14.1 del artículo 14 de la Ley N° 26549, Ley de Centros Educativos Privadas, la adecuación a las condiciones básicas de las IE privadas (según la Resolución Ministerial N° 109-2022-MINEDU) y el seguimiento al registro de información de la REGIEP. El ente rector no proporcionó información sobre sanciones impuestas.

### Mecanismos de solución de conflictos

- **Consultas o reclamos y reportes**

La Dirección de Gestión Escolar, a través de la página web del Identicole, brinda información de todos las IE a nivel nacional, en el cual se puede consultar y/o reclamar sobre el servicio educativo y reportar a colegios no autorizados.

Para el 2022 se registró 6053 consultas o reclamos y reportes (18.8 % menos que el año anterior) de los cuales 4 655 correspondieron a IE públicas y 1 398 a IE privadas. En el mismo año llegaron a ser atendidas 4 461 reportes (3 227 de IE públicas y 1 234 a IE privadas), con un plazo promedio de atención de 48 días. La principal materia consultada fue sobre las matrículas. Adicionalmente, el número de IE cuestionadas en el 2022 fueron 2 664.

- **Casos**

Un caso se entiende como el hecho, situación o acontecimiento que presuntamente no permite el pleno ejercicio de los derechos de los usuarios.

La Defensoría del Usuario, en el ámbito de su competencia, ayuda a la defensa de los derechos de los usuarios garantizando su acceso a los mecanismos de atención y protección de la comunidad educativa. Por su lado, el Equipo de Convivencia Escolar de la Dirección de Gestión Escolar encargado de la plataforma Síseve, registra actos de violencia escolar directa e indirectamente (hijo/a, compañero/a de estudios, familiares, etc.).

**Gráfico N.º 112**  
Atención de consultas o reclamos y reportes, 2021 – 2022



Fuente: Minedu. Oficio N° 0348-2023-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Gráfico N.º 113**  
Casos concluidos, 2021 – 2022



Fuente: Minedu. Oficio N° 0348-2023-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

- **Defensoría del Usuario.** En el 2022 ha brindado la atención de casos mediante canales virtuales como el correo electrónico [defensoriadelusuario@minedu.gob.pe](mailto:defensoriadelusuario@minedu.gob.pe), al número de Whatsapp 983098946 y a través de llamadas telefónicas de los anexos del MINEDU. La Defensoría recibió y atendió 12 547 casos sobre IE públicas y privadas por la vulneración del derecho a la educación de los estudiantes.
- **Plataforma SíseVe.** En el 2022, el Equipo de Convivencia Escolar de la Dirección de Gestión Escolar registró 12 035 casos (versus los 13,052 del año 2019, previo a la pandemia), de las cuales 8606 correspondieron a IE públicas y 3429 a IE privadas. Del total de casos presentados, se atendieron aproximadamente el 90 % de los cuales 7659 correspondieron a IE públicas y 3155 a IE privadas. El tipo más reportado fue la violencia contra las y los estudiantes. Un mayor detalle sobre el *bullying* se presentará en la parte final de este acápite.

### V.3.2.1.2 Labor del Indecopi

En 2022, el Indecopi difundió información relevante para la mejor toma de decisiones de consumo en el sector educativo. En este marco se realizó la campaña "De vuelta al Cole", en la cual se emitió a guía "Checa tu Cole 2023" a través de los cuales los padres de familia conocieron las obligaciones de los colegios privados frente al inicio del año escolar 2023, a fin de prevenir cualquier afectación a los derechos de los estudiantes. Asimismo, se llevó a cabo el monitoreo sobre proveedores del servicio publicado en el reporte "Checa tu Cole".

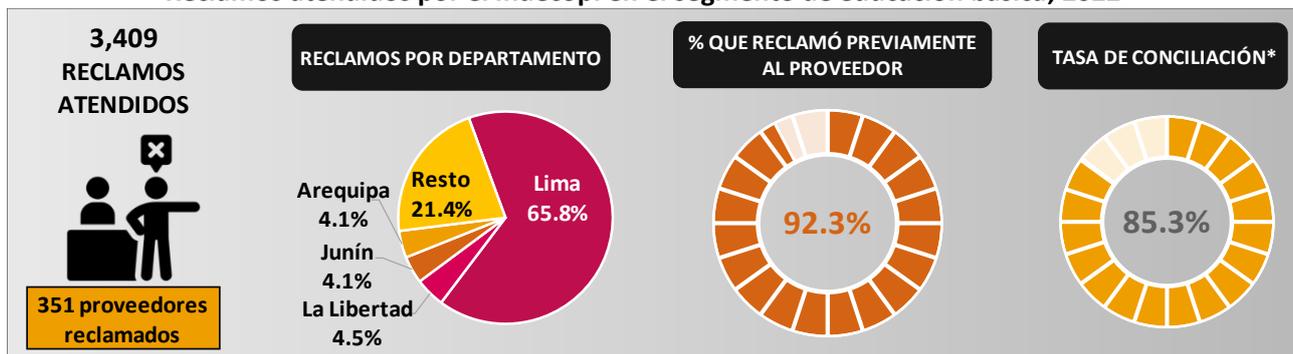
Asimismo, se realizaron seis capacitaciones virtuales con un total de 503 asistentes por temas vinculados a la problemática del *bullying* y los derechos de los consumidores en el sector educativo.

### Mecanismos de solución de conflictos

#### Reclamos

En 2022, se atendieron 807 reclamos a nivel nacional contra 308 proveedores. El 65.4 % de los reclamos se reportaron en Lima, seguido de Arequipa (6.1 %) y La Libertad (4.6 %). Del total de reclamos atendidos, en el 92.9 % se señaló que el reclamante, antes de acudir al Indecopi, ya lo había hecho al proveedor. En el 85.2 % del total de casos se concluyó en conciliación.

**Gráfico N.º 114**  
**Reclamos atendidos por el Indecopi en el segmento de educación básica, 2022**



Nota:

\*La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

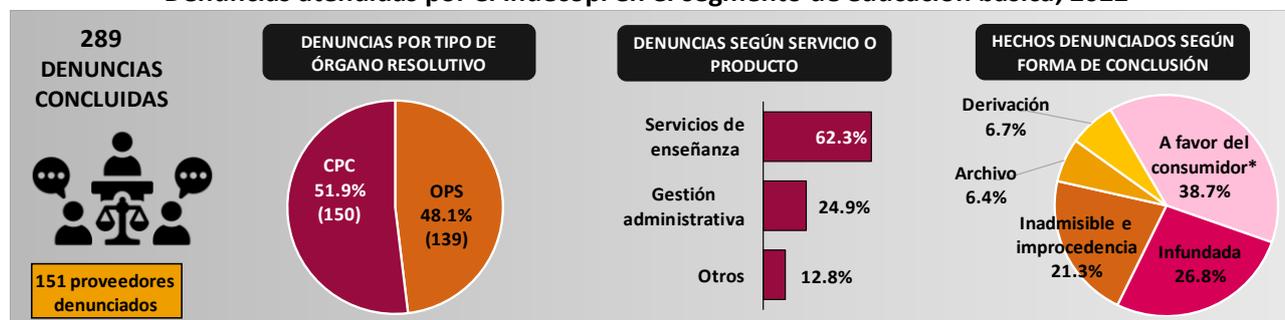
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

#### Denuncias

En el 2022, el número de denuncias concluidas en el segmento de educación básica fue de 289. El 51.9 % correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 48.1 %, en los OPS. Estas denuncias

correspondieron a un total de 151 proveedores; siendo el servicio de enseñanza lo más denunciado (62.3 % de las denuncias), seguido del servicio administrativo que brindan las IE (24.9 %). Es preciso mencionar que el 38.7 % del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor, mientras que, la participación de aquellos hechos denunciados infundadas fue de 26.8 % e improcedentes e inadmisibles, el 21.3 %.

**Gráfico N.º 115**  
**Denuncias atendidas por el Indecopi en el segmento de educación básica, 2022**



Nota:

\*A favor de consumidor incluye a los hechos denunciados que concluyeron como “fundada”, “conciliación”, “desistimiento” y “acuerdo extra proceso”.

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

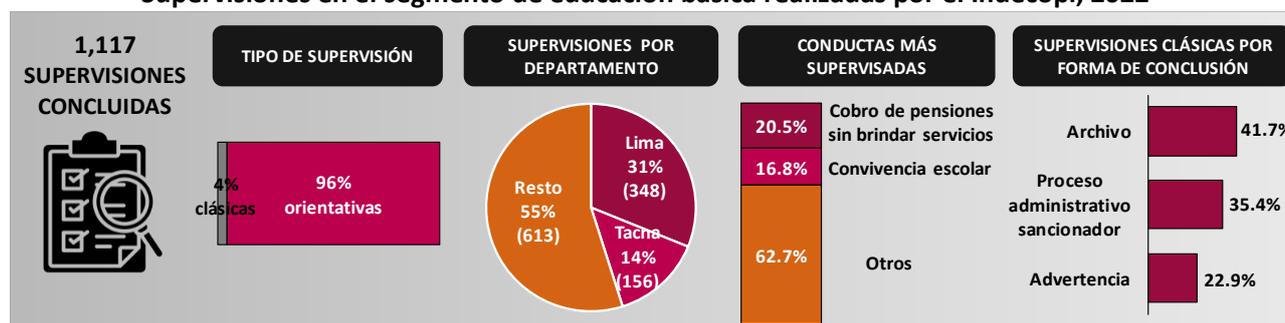
### Arbitraje de consumo

En el 2022, se concluyeron dos solicitudes de arbitraje de las cuales ninguna culminó en el laudo arbitral.

### Actividades de supervisión y sanción

Para el 2022, se tuvieron 1117 supervisiones concluidas en educación básica, de las cuales 1069 han sido orientativas (96 %) y 48 (4 %), clásicas. Las supervisiones verificaron el cobro de pensiones por brindar el servicio (20.5 %) y el cumplimiento de las normas de la convivencia escolar (16.8 %), ubicándose principalmente en Lima (31 %) y Tacna (14 %). Respecto de las supervisiones clásicas, el 41.7 % de estas concluyeron en una recomendación de archivo, el 35.4 % para el inicio de procedimientos administrativos (PAS) y el 22.9 %, en advertencia.

**Gráfico N.º 116**  
**Supervisiones en el segmento de educación básica realizadas por el Indecopi, 2022**



Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

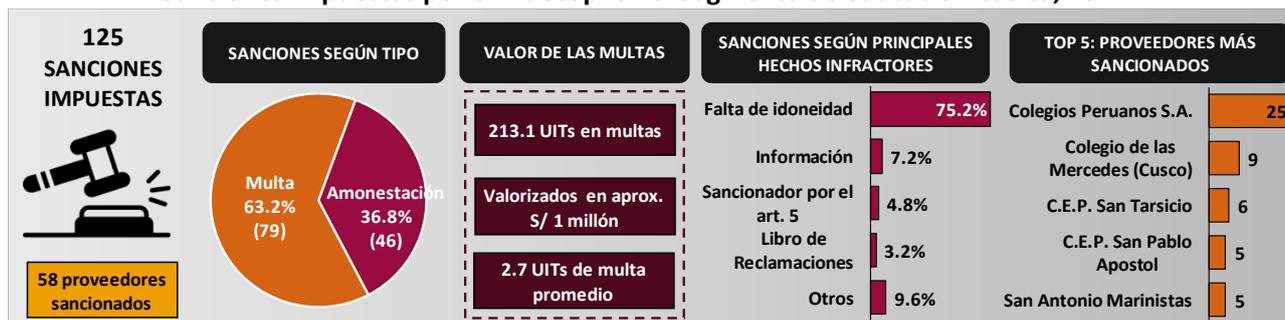
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Sanciones impuestas

Respecto de las sanciones, en el 2022, estas ascendieron a un total de 125 (donde el 36.8 % fueron amonestaciones y el 63.2 % fueron multas), cuyo valor total de multas fue de 213.1 UITs. Los temas sancionados fueron falta de idoneidad (75.2 %) e información (7.2 %). Finalmente, las empresas más sancionadas fueron Colegios Peruanos S.A. (25 sanciones) y Colegio de las Mercedes (nueve).

Gráfico N.º 117

Sanciones impuestas por el Indecopi en el segmento de educación básica, 2022



Notas:

La información corresponde a sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

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

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

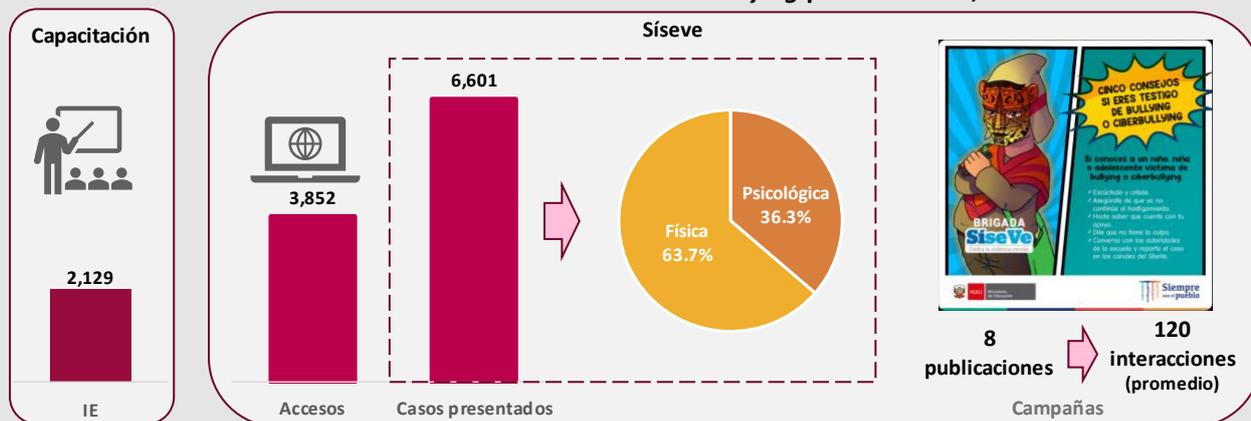
## Problemática sobre el *Bullying*

El *bullying* es una acción en que una o varias personas ejercen acoso físico o verbal de forma continua hacia una víctima que se encuentra normado dentro de la Ley N° 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las IE. Es de destacar que la virtualización del servicio educativo se reflejó en una reducción drástica del registro de los casos de *bullying* (2020 y 2021), acercándose al nivel prepandemia, del año 2019, evidenciando la naturaleza crítica de dicha problemática. A continuación, se presenta las diversas actividades realizadas en la atención de dicho aspecto.

- **Conflictos.** En el 2022, a través de la plataforma SíseVe, se registró 6601 casos, de las cuales 4202 correspondieron a violencia física y 2399 a violencia psicológica. Del total de casos presentados, reportaron que el 60.2 % de ellos fueron por agredidos por primera vez<sup>120</sup>.
- **Actividades preventivas: capacitación.** El Minedu se focalizó en 2129 IE en alto riesgo de violencia que cuentan con un profesional psicólogo o equipo itinerante de convivencia escolar y brindó asistencia técnica para la formulación y/o revisión del Plan de Tutoría, Orientación Educativa y Convivencia Escolar (TOECE), que incluye actividades vinculadas a convivencia escolar y prevención de la violencia. Adicionalmente, a todos los niveles de educación básica se brindaron talleres y reuniones sobre la convivencia escolar. También se brindó asistencias técnicas a los especialistas de las UGEL a fin de brindar acompañamiento en los procesos de atención de hecho de violencia escolar.
- **Campañas informativas y herramientas de difusión.** En su plataforma del Síseve, el Minedu, implementó mejoras con la finalidad de asegurar su atención oportuna en el marco de los protocolos del sector. Asimismo, se reportó 3852 accesos en el año mayor en 364.7 % respecto del año previo. En acompañamiento a la plataforma del SíSeve a través de redes sociales se realizó la campaña “Brigada Síseve” que buscó difundir recomendaciones para prevenir la violencia escolar y los canales de reporte existentes que fue dirigida a estudiantes de IE públicas y privadas. En total, se realizó ocho publicaciones con un promedio de 120 interacciones.

Gráfico N.º 118

### Indicadores de las acciones realizadas de *bullying* por el Minedu, 2022



Fuente: Minedu. Oficio N° 0348-2023-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE. Plataforma Síseve.

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

Por su parte, el Indecopi realizó diversas acciones en el marco de sus competencias<sup>121</sup>.

- **Actividades de supervisión y sanción**

En 2022, se iniciaron 661 supervisiones dentro de las cuales 587 fueron orientativas y 74, clásicas. El total de supervisiones concluidas fue 619 (570 fueron orientativas y 49, clásicas) cuyas principales conductas

<sup>120</sup> Síseve (s.f.) Números de casos reportados en el SíseVe a nivel nacional. Recuperado el 19 de octubre de 2023 de <http://www.siseve.pe/web/#>

<sup>121</sup> Información solicitada a las oficinas del Indecopi mediante Memorandum N° 0016-2023-DPC/INDECOPI.

supervisadas<sup>122</sup> fueron contar con el plan de convivencia democrática (99.2 %), el libro de registro de incidencias (99 %) y el profesional en Psicología (99 %). Las supervisiones concluyeron en su mayoría en archivo (77.6 %).

- **Reclamos**

En 2022, se presentaron 28 reclamos asociados al *bullying* siendo que el 75 % fue interpuesto a través de medios no presenciales. El 39.3 % del total de reclamos se presentaron en Lima. Se concluyeron 21 reclamos, de los cuales el 28.6 % concluyeron en una conciliación.

- **Denuncias ante los órganos resolutivos**

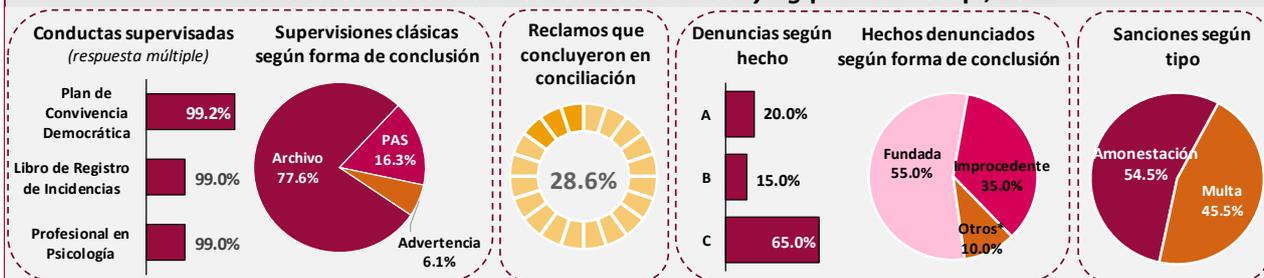
Se iniciaron 17 denuncias en el 2022 ante los órganos resolutivos y se concluyeron nueve. Los principales hechos denunciados<sup>123</sup> fueron no brindar asistencia y protección frente a situaciones de acoso escolar (30.4 %) y No conformar el Consejo Educativo Institucional (Conei) o Equipo responsable de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática (13 %). El 60.9 % de los hechos denunciados concluyeron a favor del consumidor.

- **Sanciones impuestas**

Ascendieron a un total de 11 (54.5 % fueron amonestaciones y 45.5 %, multas). El valor total de las multas ascendió a 4.5 UITs, principalmente en los temas de no contar con profesional en Psicología (27.3 %) y no entregar el boletín informativo sobre normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, al inicio del año escolar (18.2 %).

**Gráfico N.º 119**

**Indicadores de las acciones realizadas de *bullying* por el Indecopi, 2022**



**Leyenda:**

- A: No contar con profesional en Psicología.
- B: No entregar el boletín informativo sobre normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar – al inicio del año escolar.
- C: Otros.

Fuente: Información remitida por las oficinas del Indecopi solicitada mediante Memorándum N° 0016-2023-DPC/INDECOPI.

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

<sup>122</sup> En una acción de supervisión se puede verificar el cumplimiento de más de una conducta.

<sup>123</sup> Una denuncia puede contener más de un hecho denunciado.

### V.3.2.2 Educación superior

Las universidades, institutos y escuelas con rango universitarios son las encargadas de impartir la educación superior. Estas pueden ser de gestión pública o privada<sup>124</sup>. El Ministerio de Educación es el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior y su responsabilidad abarca el licenciamiento de los institutos de educación superior (en adelante, IES) y escuelas de educación superior (en adelante, EES) a través del órgano competente. Por su parte, la Sunedu adscrita al Minedu, se encarga del proceso de licenciamiento de las universidades, además de la supervisión del cumplimiento de los requisitos mínimos para el otorgamiento de grados y títulos de rango universitario en el marco de la Ley N° 30220, Ley Universitaria.

El año 2022 se caracterizó por el retorno progresivo a clases en la modalidad presencial de acuerdo con lo establecido por el Gobierno vía Resolución Viceministerial N° 015-2022-MINEDU que estableció que las universidades y escuelas de posgrado podrían retornar a clases presenciales y/o semipresenciales de forma flexible y gradual. Posteriormente, a través de la Resolución Viceministerial N° 076-2022-MINEDU, se dispuso que las universidades, así como las escuelas de posgrado, retornen a la prestación del servicio educativo autorizada en su licencia institucional, a partir del segundo semestre académico de 2022.

Es de mencionar que, según el Minedu se registró un total de 2.7 millones estudiantes matriculados en educación superior (74.1 % correspondió a la gestión privada y 25.9 %, a la gestión pública) brindados por 2297 proveedores en donde el 53.5 % fue de gestión privada y el 46.5 %, gestión pública.

En dicho contexto, la Sunedu continuó verificando el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad (CBC) e inició acciones de supervisión a universidades licenciadas respecto de la adaptación no presencial del servicio educativo y sobre el retorno a clases presenciales en las universidades y escuelas de posgrado. Cabe destacar que a fin de que ante el proceso de cese de actividades de universidades no licenciadas se garantice la continuidad de los estudios, se aprobó la Resolución del Consejo Directivo N° 030-2022-SUNEDU/CD que permitió a las universidades acogerse a la ampliación excepcional de su plazo de cese de actividades hasta por un año.

Sin embargo, se reportó la problemática en torno a aspectos como las dificultades para matricularse, inconvenientes con el registro de notas, así como desavenencias causadas por el cese de actividades por denegatoria de licencia institucional a universidades, presuntos cobros excesivos, incremento en los costos de los tramites, rechazo de solicitudes de devolución de pagos o facilidades de pago, entre otros. Lo anterior dentro de un contexto en el cual se modificó el diseño institucional universitario a través de la Ley N° 31520, Ley que Restablece la Autonomía y la Institucionalidad de las Universidades Peruanas, la misma que fue materia de controversia<sup>125</sup> por los potenciales problemas en los estándares de calidad y avance de las reformas del sistema educativo universitario.

Entre los retos existentes destacan:

- Para la educación superior tecnológica, según el Minedu, que las instituciones educativas cumplan con informar de manera clara y transparente a los padres de familia sobre los costos por los servicios pactados.

En cuanto a la educación superior universitaria, según la Sunedu:

- Retornar a las clases presenciales de manera ordenada y progresiva.

---

<sup>124</sup> En el artículo 115 de la Ley N° 30220 se señala que las universidades privadas pueden tener 2 formas de constitución: societaria, si tiene fines lucrativos o, asociativa, en caso no tenga fines de lucro.

<sup>125</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-presenta-demanda-de-inconstitucionalidad-contra-ley-que-modifica-composicion-de-la-sunedu/#:~:text=%C2%B0%2031520%20en%20resguardo%20del,educativo%20universitario%20en%20el%20pa%C3%ADs>.

- Supervisar a las universidades con licencia denegada con el propósito de: i) verificar la continuidad en la prestación del servicio educativo, ii) verificar la entrega del acervo académico y el otorgamiento de grados y títulos y iii) verificar el proceso que siguen aquellas universidades que informaron que no podrán brindar el servicio en modalidad presencial debido a diferentes limitaciones.
- Realizar informes sobre ilegalidad como insumo de la identificación de aspectos que requieren fortalecimiento en las universidades y permitirán a la Sunedu apoyar en la identificación, implementación y mejora de dichos aspectos.
- Realizar informes de diagnóstico sobre temas vinculados al hostigamiento sexual, la contratación de personas con antecedentes penales y la no discriminación e inclusión de comunidades vulnerables en el entorno universitario a fin de utilizarlo de base para la estrategia de supervisión.

**Tabla N.º 42**  
**Principales agentes y competencias en el segmento de educación superior**

Agente	Competencias
<b>Ministerio de Educación (Minedu)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior.</li> <li>• A través de la Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística (DIGESUTPA) es responsable de las IES y de las EES y esta se encarga de:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Formular e implementar las políticas y planes para el fomento de la calidad y pertinencia educativa.</li> <li>Formular documentos normativos e implementar planes relativos a las condiciones básicas para la provisión de servicios educativos de calidad (incluyendo a docentes y directivos de las instituciones).</li> <li>Formular, implementar y efectuar el seguimiento de los procesos de racionalización y mejoramiento de las instituciones públicas que brindan el servicio educativo.</li> </ol> </li> </ul>
<b>Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar el mantenimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior.</li> <li>• Responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario.</li> <li>• Administra el Registro Nacional de Grados y Títulos.</li> <li>• Fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados en el marco legal de las universidades son destinados a fines educativos y al mejoramiento de la calidad.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de la promoción del mercado y proteger los derechos de los consumidores, estando dentro de sus competencias:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados.</li> <li>Atender los reclamos de los usuarios de los servicios educativos privados.</li> <li>Resolver las denuncias de los usuarios de los servicios educativos privados.</li> <li>Resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de servicios educativos.</li> </ol> </li> </ul>
<b>Proveedores (universidades, institutos y escuelas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende a las universidades, escuela de educación superior con rango universitario y los institutos, tanto de gestión pública y privada.</li> <li>• Su principal finalidad es la formación integral de profesionales y la contribución al desarrollo humano.</li> </ul>

Fuente: Ley N° 28044. Ley General de Educación Art. N° 51; Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU. Reglamento de Organización y Funciones del Minedu y Ley N° 30220. Ley Universitaria Art. 7 y 13.

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

En el siguiente apartado se analiza el estado de la protección de los usuarios del segmento educación superior en el año 2022, teniendo en consideración la información remitida por el Minedu y la Sunedu, así como la problemática reportada en el Indecopi.

### V.3.2.2.1 Labor de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

#### Marco normativo relevante del 2022

En relación con la educación superior no universitaria, el Minedu aprobó la Resolución Viceministerial N° 049-2022-MINEDU, en la cual se actualizó los “Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica” con la finalidad de garantizar que los IES y las EES Tecnológicas gestionen el servicio educativo para la formación de profesionales íntegros, en igualdad de oportunidades y así los egresados tengan un adecuado desenvolvimiento en el mundo laboral.

Por su parte, la Sunedu aprobó la Resolución del Consejo Directivo N° 030-2022-SUNEDU/CD que permitió a las universidades y escuelas de posgrado con licencia denegada y con fecha de cese vencida o en proceso de cese a que puedan acogerse a la ampliación excepcional de su plazo de cese de actividades hasta por un año.

Asimismo, el Congreso de la República publicó la Ley N° 31520, Ley que Restablece la Autonomía y la Institucionalidad de las Universidades Peruanas, cuyo objeto es restablecer la autonomía y la institucionalidad de las universidades peruanas, en el marco del cuarto párrafo del artículo 18 de la Constitución Política del Perú.

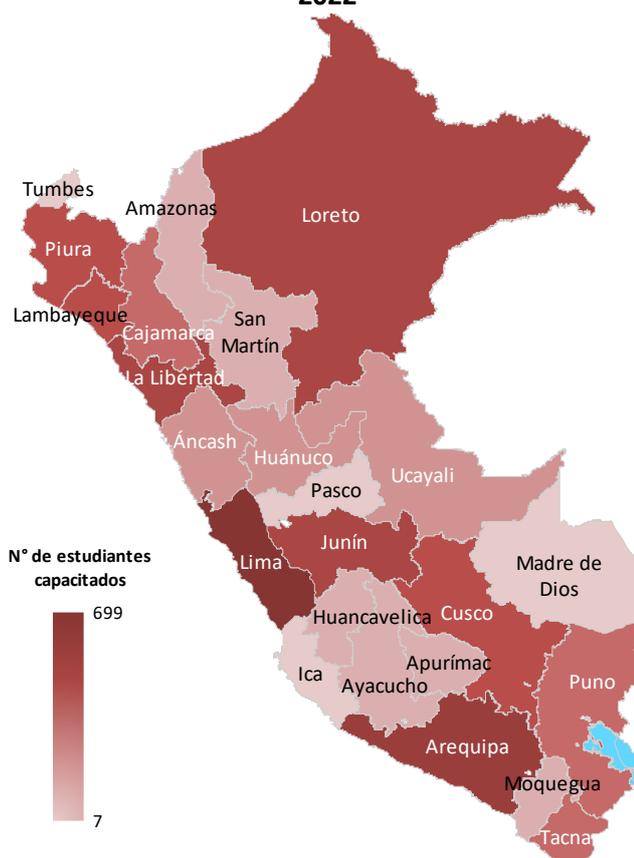
#### Actividades de capacitación

Durante el año 2022 se brindaron capacitaciones a un total de 2094 estudiantes universitarios, los cuales en su mayoría las recibieron través de la modalidad no presencial (92.6 % equivalentes a 1940).

Fueron 3 los principales temas abordados durante las capacitaciones: i) el registro de información en el Módulo Académico y/o Módulo Personal del Sistema de Información Universitaria (SIU) con el 68.3 % de beneficiados (1430) a través de la modalidad no presencial, ii) la prevención, la investigación y la sanción de actos de hostigamiento sexual en las universidades con un total de 510 beneficiados (24.4 %), también en la modalidad no presencial y iii) los requisitos de trámites y alcances de la Ley Universitaria y normativa conexas, beneficiando a 154 estudiantes (7.4 %) en la modalidad presencial.

A nivel departamental<sup>126</sup>, Lima tuvo el mayor número de beneficiados con 699 (44.1 % del total), seguida de Arequipa con 124 (7.8 %) y La Libertad con 96 (6.1 %). En términos de promedio, podemos decir que se benefició a 66

**Gráfico N.º 120**  
**Estudiantes capacitados por la Sunedu, según departamento, 2022**



Nota:

No incluye a estudiantes capacitados por prevención, investigación y sanción de actos de hostigamiento sexual en las universidades.

Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.

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

<sup>126</sup> No se dispone de la información de estudiantes beneficiados por departamento de la capacitación sobre prevención, investigación y sanción de actos de hostigamiento sexual en las universidades (510).

estudiantes por departamento. Si se excluye el número de beneficiarios de Lima, el promedio de estudiantes beneficiados desciende a 38.5.

Durante el 2022, el personal de 285 sedes de universidades a nivel nacional recibió capacitación. A 151 sedes universitarias se les capacitó sobre registro de información en el Módulo Académico y/o Módulo Personal del Sistema de Información Universitaria (SIU), a 91, sobre temas vinculados en el procedimiento de licenciamiento del programa de pregrado de medicina y, finalmente, a 43, sobre prevención, investigación y sanción de actos de hostigamiento sexual en las universidades.

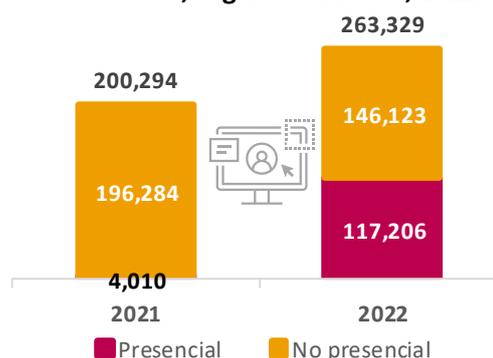
### Actividades de orientación

En el año 2022, la Sunedu, atendió un total de 263 329 orientaciones, cifra mayor en 31.5 % respecto al año previo.

Las orientaciones no presenciales<sup>127</sup> representaron el 55.5 % (146 123) del total. Las orientaciones presenciales que se dieron a través de las oficinas de la Sunedu equivalieron al 45.5 % (117 206) del total y es de destacar que esta modalidad incrementó en 49.9 % respecto al año 2019, pues las restricciones sanitarias a causa de la COVID-19 cesaron en el 2022.

Los temas principalmente consultados en las orientaciones fueron por requisitos de trámites y alcances de la Ley Universitaria y normativa conexas.

**Gráfico N.º 121**  
**Orientaciones, según modalidad, 2021 - 2022**



Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Campañas informativas y herramientas de difusión

La Sunedu según la Ley Universitaria tiene como una de sus funciones la realización del informe bienal sobre la realidad universitaria del país<sup>128</sup>. De acuerdo con ello, para el 2022, la publicación del II Informe Bienal (2020) tuvo 3326 visitas, y el III Informe Bienal (2022) tuvo 28 118 visitas.

Además, en el 2022 la Sunedu cuenta con diversas herramientas informativas entre las que destaca el Registro de Infracciones y Sanciones (REGIS)<sup>129</sup>, el cual contiene la información sobre las universidades infractoras, las infracciones cometidas y las sanciones determinadas por resolución del Consejo Directivo de la misma entidad.

**Gráfico N.º 122**  
**Visitas a los informes anuales de la Sunedu, 2022**



Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

<sup>127</sup> Incluye central telefónica, chat y correo electrónico.

<sup>128</sup> Ley N° 30220, Ley Universitaria

Artículo 15. Funciones generales de la Sunedu

La Sunedu tiene las siguientes funciones:

(...)

15.15 Publicar un informe bienal sobre la realidad universitaria del país, el mismo que incluye ranking universitario, respecto del número de publicaciones indexadas, entre otros indicadores.

<sup>129</sup> De acuerdo con el artículo 34 del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Sunedu, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2015-MINEDU, se pone a disposición del público en general el REGIS.

Las seis herramientas informativas digitales restantes están enfocadas en brindar información sobre las universidades licenciadas y no licenciadas, carreras autorizadas y derechos de los estudiantes, que en suma reportaron un total de 992 695 accesos. La herramienta que ha resaltado por el considerable número de accesos que ha tenido en el 2022 fue “Lista de universidades licenciadas” con un 97.2 % más de accesos que el año previo.

**Tabla N.º 43**  
**Herramientas de difusión, 2021 – 2022**

Nº	Herramienta	Objetivo	Indicador	2021	2022	Var. % 2022/2021	
1	Tuni.pe (*)	Informar sobre la oferta académica de las universidades licenciadas.	Número de accesos	914,264	575,001	-37.1%	↓
2	Lista de universidades licenciadas	Informar sobre las universidades que obtuvieron el licenciamiento institucional.	Número de accesos	96,975	191,269	97.2%	↑
3	Metraslado.pe	Brindar información útil, confiable y oportuna sobre universidades con licencia denegada a fin de que a los estudiantes les permita tomar decisiones para la continuación de sus estudios.	Número de accesos	304,488	80,364	-73.6%	↓
4	Estatus del licenciamiento	Brindar información actualizada sobre los avances de las universidades en el proceso de licenciamiento.	Número de accesos	86,376	73,896	-14.4%	↓
5	Lista de universidades con licencia denegada	Informar acerca de las universidades a las que se les denegó la licencia institucional.	Número de accesos	235,030	67,853	-71.1%	↓
6	Derechos de los estudiantes	Difundir los derechos fundamentales de los estudiantes universitarios, que se encuentran reconocidos por la Ley N° 30220.	Número de accesos	5,649	4,312	-23.7%	↓

Nota:

(\*) En el 2022, la herramienta informativa “Lista de carreras autorizadas” pasó a formar parte del portal Tuni.pe.

Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.

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

A las herramientas informativas se les sumó campañas de difusión mediante redes sociales, las cuales estuvieron relacionadas con los temas anteriormente señalados. Así, las que tuvieron mayor alcance en los usuarios fueron: derecho al medio pasaje universitario (700) e información sobre el carné universitario (600).

**Tabla N.º 44**  
**Campañas de difusión, 2022**

Campaña 	Objetivo	Población objetivo	Nº de usuarios que accedieron a la campaña
Derecho al medio pasaje universitario	Informar sobre el derecho al medio pasaje universitario a estudiantes, con el objetivo de que hagan valer sus derechos.	Estudiantes universitarios	700
Información sobre el carné universitario	Informar respecto a cómo se realiza el trámite para obtener el carné universitario siendo estudiante.	Estudiantes universitarios	600
Supervisión del retorno a la presencialidad	Informar sobre la supervisión que realiza la Sunedu a las universidades respecto al retorno a las clases presenciales.	Estudiantes universitarios	250
Trámites para obtener Constancia de Inscripción y de Verificación en línea	Informar sobre como obtener la constancia de inscripción y de verificación de firmas a través de la web de la Sunedu.	Estudiantes universitarios	250

Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.

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

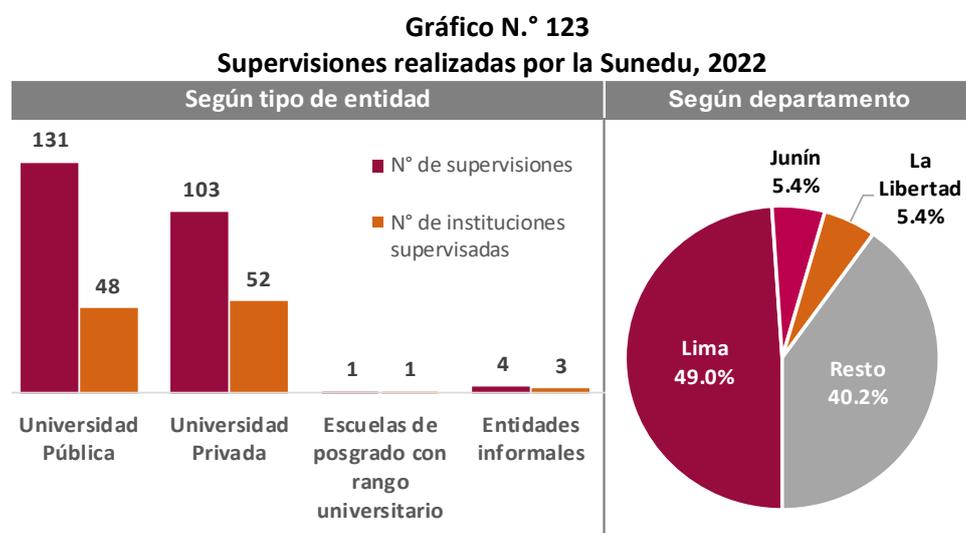
En línea con las campañas realizadas, mediante la página web de la Sunedu se difundió información sobre el carné universitario y los derechos de estudiantes de universidades con licencia denegada, que tuvo 1.6 millones de accesos.

Adicionalmente, la Sunedu realizó la difusión de 2725 publicaciones a través de sus redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, TikTok y LinkedIn).

### Actividades de supervisión y sanción

La Sunedu, en el marco del Plan de Supervisión 2022, realizó 239 supervisiones a un total de 104 proveedores que brindan el servicio de educación superior.

Del total de supervisiones, el 54.8 % (131) se realizó a universidades públicas, el 43.1 % (103) a las universidades privadas, el 0.4 % (1) a escuela de posgrado con rango universitario y el 1.7 % (4) fueron realizadas a entidades informales (no contaban con la autorización correspondiente para brindar el servicio).



Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.

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

Las supervisiones se realizaron principalmente en Lima y Callao (49 % equivalentes a 117), seguida de Junín y La Libertad, cada una con el 5.4 % (equivalentes a 13). Para un mayor detalle, revisar el Anexo N.º 6 (Tabla N.º 95).

Es preciso precisar que las supervisiones pueden resultar en sanciones. Según lo reportado por la Sunedu, en el 2022 se impuso 24 sanciones a 22 universidades por un total de S/ 7 100 000 cuyo motivo más sancionado fue el uso inadecuado de activos (37.5 %), seguidamente del incumplimiento de obligaciones en casos de hostigamiento sexual (33.3 %). Según el tipo de gestión, las universidades privadas fueron las más multadas con S/ 6 500 000. Un mayor detalle se detalla en el Anexo N.º 6 (Tabla N.º 96).

**Gráfico N.º 124**  
**Sanciones impuestas por la Sunedu, 2022**



Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.

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

## Mecanismos de solución de conflictos

### Denuncias

La Sunedu recibe denuncias de los ciudadanos sobre hechos, acciones u omisiones que evidencien incumplimientos a la Ley Universitaria y su normativa conexas. Las denuncias pueden presentarse a través de su mesa de partes o mediante su aplicativo para dicho fin (<https://enlinea.sunedu.gob.pe/denuncia>). Es preciso recalcar que las denuncias presentadas ante Sunedu son insumos para sus acciones de supervisión y en caso careza de competencia, derivadas a organismos competentes (Defensoría Universitaria, Indecopi, Ministerio Público, Contraloría General de la República, entre otros).

Así, en el año 2022 según lo reportado por la Sunedu, se presentaron 2544 denuncias (50.5 % menos que el año previo), de las cuales 925 fueron derivadas a otras entidades por no ser de su competencia<sup>130</sup>. El 51.7 % de las denuncias fueron presentadas en Lima y Callao, seguida de La Libertad (17.5 %), Junín (6.4 %) e Ica (3.4 %).

Los motivos por los que se presentaron las denuncias varían de acuerdo con el tipo de gestión de las universidades<sup>131</sup>. Por el lado de las universidades públicas, el principal motivo fue relacionado a grados y títulos con 26.1 % (incluye demora en el trámite o registro de grados y títulos, no entrega del diploma, requisitos para obtención del grado o título, entre otros)<sup>132</sup>, seguido por temas vinculados al régimen de estudiantes con 22 % (incluye dificultades con matrícula, registro de notas, examen de admisión, oferta insuficiente de cursos, entre otros)<sup>133</sup> y régimen de docentes con 19.2 %. En las universidades privadas, primó las denuncias por el régimen de estudiantes con 37.6 % (15.6 puntos porcentuales más que en las universidades nacionales). Luego estuvo el cese de actividades por denegatoria con 24.7 % y grados y títulos con 16.5 %.

---

<sup>130</sup> Las denuncias son derivadas a otras entidades por no ser de la competencia de la Sunedu a entidades como Defensoría Universitaria, Indecopi, Ministerio Público, Contraloría General de la República, entre otros. Asimismo, una denuncia se puede haber derivado a más de una entidad.

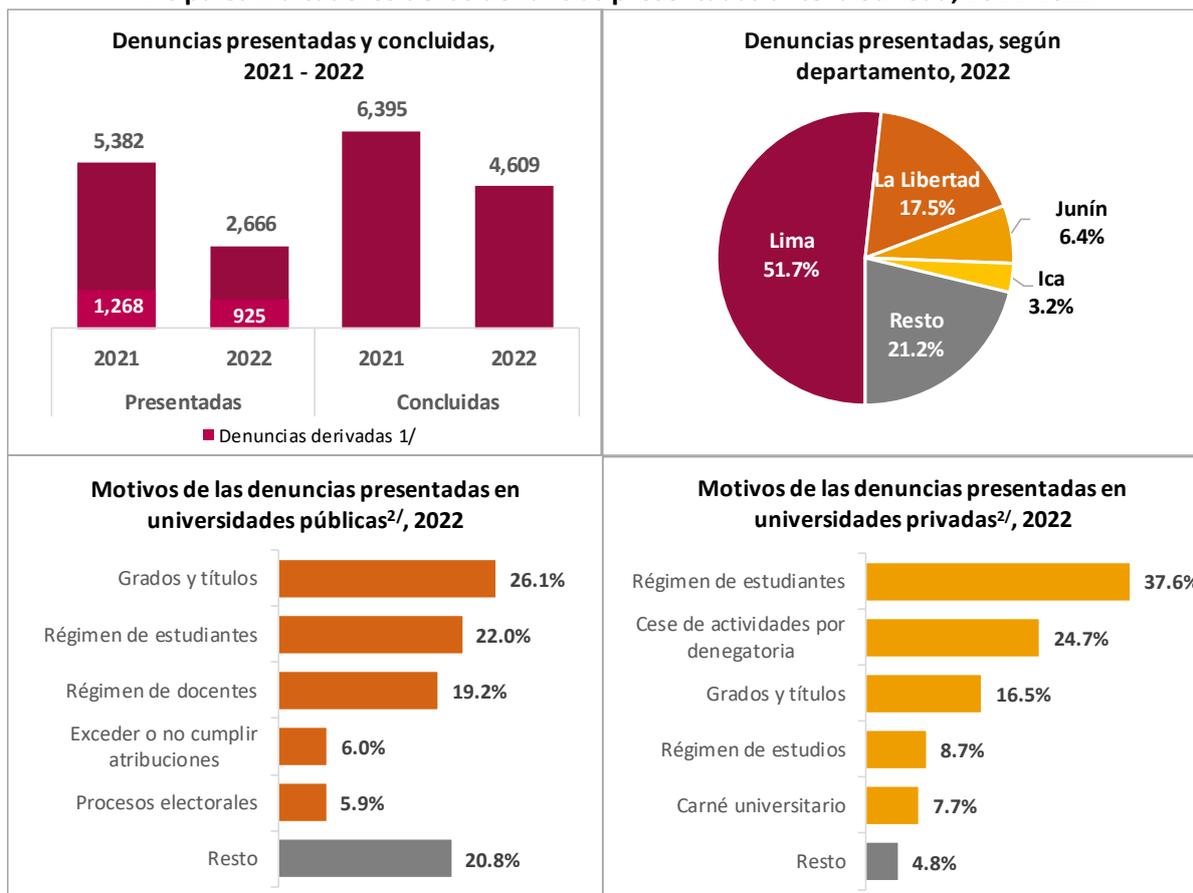
<sup>131</sup> Una denuncia puede tener más de un motivo denunciado.

<sup>132</sup> El detalle de los motivos fue obtenido del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2021. Disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual\\_Consumo\\_VF\\_2021/dfabcd76-772e-c9b7-a4d7-f1adbb203d7c](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual_Consumo_VF_2021/dfabcd76-772e-c9b7-a4d7-f1adbb203d7c)

<sup>133</sup> Ibidem.

Gráfico N.º 125

Principales indicadores de las denuncias presentadas ante la Sunedu, 2021-2022



Notas:

No incluye denuncias contra entidades presuntamente ilegales.

1/ Denuncias derivadas a otras entidades por no ser de la competencia de la Sunedu. Asimismo, una denuncia se puede haber derivado a más de una entidad.

2/ Una denuncia puede tener más de un motivo denunciado.

Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.

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

En cuanto a las denuncias derivadas al Indecopi, se atendieron alrededor de 100. Tras la comunicación llevada a cabo con los consumidores, a algunos se les orientó en la presentación de reclamos o denuncias; mientras que otros señalaron que ya habían solucionado sus desavenencias.

### V.3.2.2.2 Labor del Indecopi

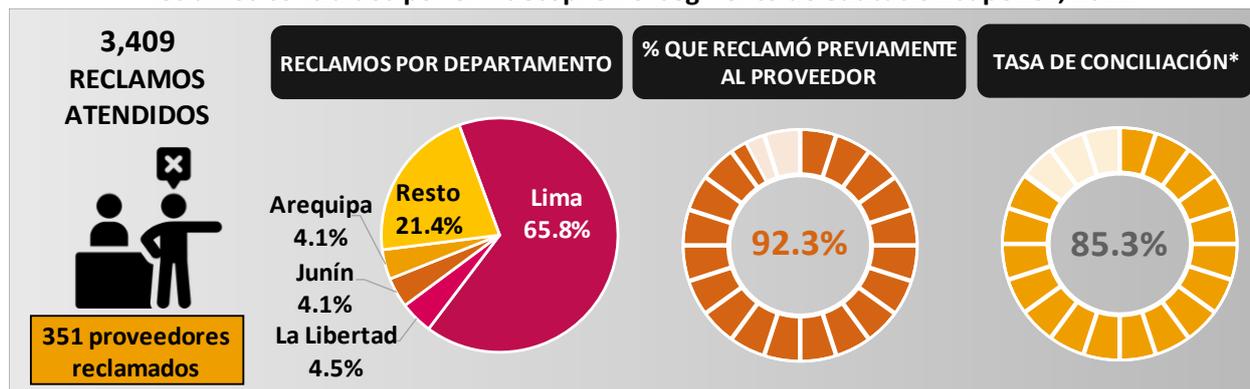
Desde los esfuerzos del Indecopi, se realizó una capacitación virtual sobre Libro de Reclamaciones a 55 colaboradores de la Universidad Norbert Wiener durante el 2022.

### Mecanismos de solución de conflictos

#### Reclamos

En el 2022, se atendieron 3409 reclamos pertenecientes a 351 proveedores. El 65.8 % se reportaron en Lima (2243); siguiéndole en importancia los departamentos de La Libertad (144), Junín (141) y Arequipa (140). En el 92.3 % de los reclamos el consumidor informó que había presentado su reclamo previamente ante el proveedor. El 85.3 % de los reclamos terminaron en una conciliación.

**Gráfico N.º 126**  
**Reclamos concluidos por el Indecopi en el segmento de educación superior, 2022**



Nota:

\* La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y no conciliaciones) respecto de la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

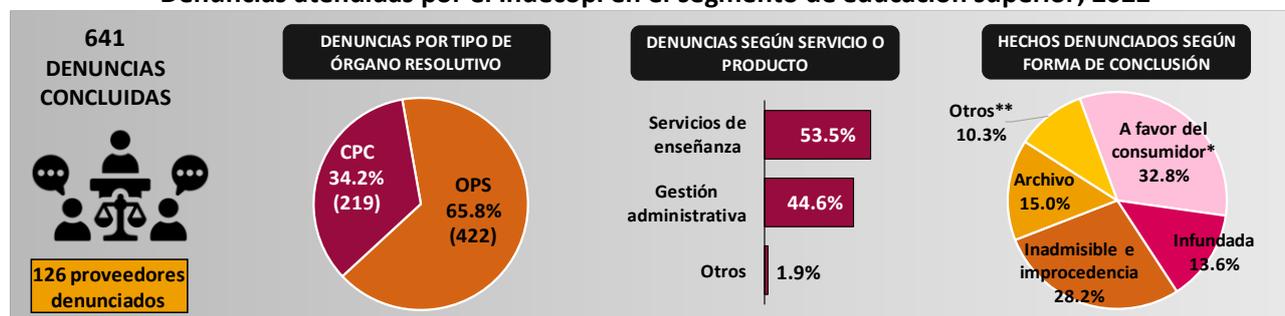
Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

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

## Denuncias

En el 2022, se concluyeron 641 denuncias ante 126 proveedores. El 34.2 % correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 65.8 % en los OPS. Las denuncias se realizaron por servicios de enseñanza (53.5 %) y la gestión administrativa (44.6 %). El 32.8 % del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 28.2 % fueron declarados improcedentes e inadmisibles.

**Gráfico N.º 127**  
**Denuncias atendidas por el Indecopi en el segmento de educación superior, 2022**



Notas: \* Considera las denuncias que culminaron como fundadas, en conciliación, desistimiento y acuerdo extraproceso.

\*\* Declinación de competencia y derivado.

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

## Arbitraje de consumo

En el 2022, se concluyeron 27 solicitudes de arbitraje, de las cuales cuatro pasaron a procesos de laudos arbitrales y, culminando uno de ellos como fundada y tres como fundadas en parte.

**Gráfico N.º 128**  
**Solicitudes de arbitraje atendidos por el Indecopi en el segmento de educación superior, 2022**



Fuente: Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi.

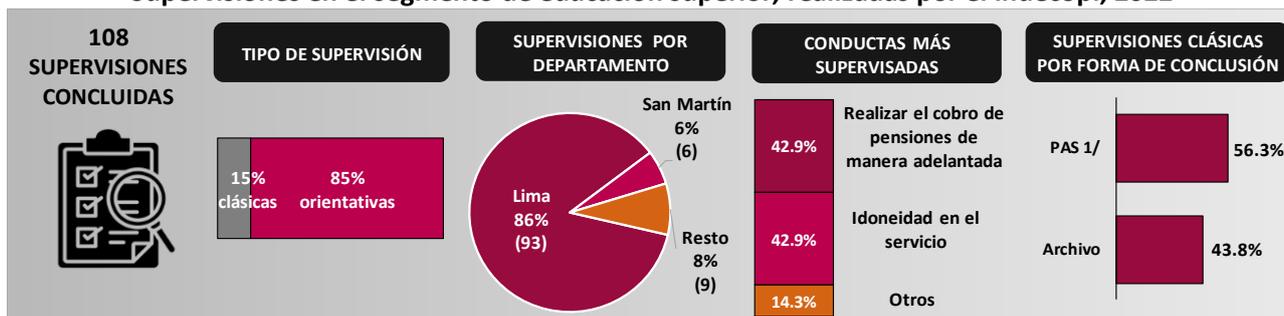
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Actividades de supervisión y sanción

En el 2022, se concluyeron 108 supervisiones en educación superior, de las cuales 92 (85 %) fueron orientativas y 16 (4 %), clásicas. Según departamento, el 86% de las supervisiones (93) se realizaron en Lima, seguido de San Martín con el 6 % (seis). En las supervisiones se verificó el cumplimiento de no realizar el cobro de pensiones de manera adelantada (42.9 %) y la idoneidad en el servicio (42.9 %).

Las supervisiones clásicas ocho concluyeron con recomendaciones para el inicio de PAS con 56.3 % y archivo, con el 43.8 %.

**Gráfico N.º 129**  
Supervisiones en el segmento de educación superior, realizadas por el Indecopi, 2022



Nota:

1/ Procedimiento administrativo sancionador.

Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

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

## Sanciones impuestas

En el 2022, se impuso 140 sanciones (20 % fueron amonestaciones y 80 %, multas) a un total de 36 proveedores. El monto total por multas impuestas fue de 346.1 UITs (equivalentes alrededor de S/ 1 600 000). La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (72.9 % del total de sanciones), seguida por la falta de información (10 %) y la atención de reclamos (7.9 %). Los proveedores más sancionados fueron la Universidad Inca Garcilaso de la Vega (26 sanciones), luego el Instituto Tecnológico de Monterrey sede Perú (15 sanciones), y la finalmente, la Universidad César Vallejo (13 sanciones).

**Gráfico N.º 130**  
Sanciones impuestas por el Indecopi en el segmento de educación superior, 2022



Notas:

La información corresponde a sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

1/ Instituto Tecnológico de Monterrey sede Perú.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

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

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

## Licenciamiento

En el 2022, la Sunedu otorgó la licencia institucional a la Universidad San Luis Gonzaga de Ica<sup>134</sup>, elevando el número total de universidades licenciadas a 93, junto con dos escuelas de posgrado. En el Anexo N.º 6 se encuentra el listado de universidades licenciadas.

Es preciso recalcar que desde el inicio del proceso de licenciamiento se han denegado licencias a 50 proveedores, que involucran a 46 universidades privadas, dos universidades nacionales y dos escuelas de posgrado, afectando a aproximadamente 234 060 estudiantes<sup>135</sup> matriculados en el semestre en que se denegó la licencia institucional<sup>136</sup> y, de estos, el 81 % continuó con sus estudios<sup>137</sup>. Ver anexo N.º 6, referida al listado de universidades con licencia denegada.

Gráfico N.º 131

### Estado de continuidad de estudios de estudiantes de universidades con licencia denegada al 2022



Fuente: Sunedu. Oficio N° 0804-2023-SUNEDU-02-13.

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

<sup>134</sup> Se le concedió el licenciamiento institucional mediante Resolución del Consejo Directivo N° 002-2022-SUNEDU/CD.

<sup>135</sup> Según la Sunedu, la cifra de estudiantes afectados se encuentra en permanente actualización.

<sup>136</sup> No se consideró a los estudiantes matriculados en la Universidad Privada de Ica y la Universidad Privada Sise debido a que se fusionaron con universidades licenciadas. Asimismo, se debe precisar que la Universidad Nacional Ciro Alegría nunca contó con estudiantes matriculados.

<sup>137</sup> Información enviada mediante Oficio N° 0804-2023-SUNEDU-02-13.

### V.3.3 Sector inmobiliario

El mercado inmobiliario posee características particulares que lo hacen complejo:

- Por la naturaleza del bien que se adquiere, el cual es durable, heterogéneo, usualmente inmóvil y en el que la existencia de asimetrías de información y elevados costos de transacción están presentes, así como por ser un segmento en el cual es usual la intervención y regulación por parte del estado.
- Por englobar un conjunto amplio de actividades que van desde la habilitación, gestión del suelo, construcción, venta, alquiler e incluso el financiamiento, las cuales pueden ser ejecutadas por un proveedor (sea promotor, constructor, agencia o agente inmobiliario, o entidad financiera) o varios, dependiendo del grado de especialización.
- Porque involucra la participación de diversos agentes como: consumidores, proveedores e instituciones (públicas y privadas) las cuales tienen diversos grados de intervención según la etapa en que se encuentre dentro del proceso de construcción, venta del inmueble y etapa postventa, cuyo mayor detalle se aprecia en la Tabla N.º 45.

Su evolución depende de diversos factores como los demográficos y sociales (que reflejan principalmente la demanda potencial en el mediano y largo plazo) y económicos (que impactan principalmente en la evolución de corto plazo).

Cabe destacar que, en el 2022, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el sector construcción creció 3 %, en contexto de condiciones mixtas en el sector: los créditos hipotecarios aumentaron 7.9 %<sup>138</sup>, los precios de los principales materiales de construcción estuvieron al alza (4.8 %) <sup>139</sup> y se evidenció una persistencia de la informalidad, relacionada con la autoconstrucción.

Sin duda disminuir la informalidad es el principal reto en el mercado toda vez que decanta en la seguridad misma de los consumidores (desde los materiales utilizados en la construcción, así como del uso de prácticas inadecuadas de construcción que no cumplen con medidas de seguridad) así como el disminuir las brechas de vivienda. Asimismo, otro reto los constituye el cumplimiento de la Ley N° 29090, Ley de regulación de habilitaciones urbana y de edificaciones (de tal forma que se promueve a la inversión privada a través de las licencias), y fortalecer el rol preventivo y educar a los consumidores, así como promover los mecanismos privados de solución de conflictos.

**Tabla N.º 45**  
**Principales agentes que participan en el sector y principales funciones**

Agentes	Competencias
<b>Sector público</b>	
<b>Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promueve, norma, supervisa y articula la prestación de servicios en materia de desarrollo urbano, vivienda, construcción y saneamiento<sup>140</sup>.</li><li>• Facilita la adquisición de viviendas, dando especial interés a los sectores de interés social, a través del Fondo Mivivienda<sup>141</sup>, como entidad adscrita.</li></ul>
<b>Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promueve, supervisa y fiscaliza el cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la construcción.</li></ul>

<sup>138</sup> BCRP (2023) Nota informativa del 29/01/2023. Disponible en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2023/nota-informativa-2023-01-29.pdf>

<sup>139</sup> INEI (2023) Informe Técnico N° 01 "Variación de los Indicadores de precio de la Economía" de enero 2023. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4013350/Informe%20T%C3%A9cnico%20Variaci%C3%B3n%20de%20Precios%3A%20Diciembre%202022.pdf?v=1672585457>

<sup>140</sup> Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

<sup>141</sup> Ley N° 26912, Ley de Promoción del Acceso de la Población a la Propiedad Privada de Vivienda y Fomento del Ahorro, mediante mecanismos de financiamiento con participación del sector privado.

<b>Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscribe y publicita actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos. Dentro de las clases de registros están las correspondientes a propiedades inmuebles.</li> </ul>
<b>Servicio Nacional de Áreas Naturales protegidas por el Estado (Sernanp)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprueba las normas y establece los criterios técnicos y administrativos, así como los procedimientos para el establecimiento y gestión de las Áreas Naturales Protegidas (ANP). Emite opinión para proyectos de habilitación urbana con la finalidad de la conservación de las áreas naturales protegidas, con sujeción al Plan Urbano<sup>142</sup>.</li> </ul>
<b>Gobiernos regionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulan, aprueban y evalúan los planes y políticas regionales en materia de vivienda y saneamiento<sup>143</sup>.</li> <li>Promueven la ejecución de programas de vivienda urbanos y rurales.</li> </ul>
<b>Gobiernos Locales: Municipalidades (Provinciales y distritales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otorgan las licencias de construcción, bajo responsabilidad, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. Asimismo, pueden ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios o establecimientos<sup>144</sup>.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atiende los reclamos y denuncias referidas a servicios inmobiliarios.</li> <li>Supervisa y fiscaliza a las empresas del sector inmobiliario con el fin de proteger los derechos de los consumidores<sup>145</sup>.</li> <li><b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)</b>. Resuelve de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores<sup>146</sup>.</li> </ul>
<b>Sector privado</b>	
<b>Cámara Peruana de la Construcción (Capeco)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otorga certificaciones a las empresas del rubro de construcción y/o inmobiliario que acrediten realizar sus actividades bajo estándares de calidad.</li> <li>Lo integran cinco comités generales: el Comité General de Obra Pública y Concesiones, el Comité General de Obra Privada, el Comité General de Promoción y Desarrollo Inmobiliario, el Comité General de Proveedores de Bienes y Equipos para la Construcción y el Comité General de Servicios para la Construcción.</li> </ul>
<b>Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsa la construcción formal y sostenible, proponiendo mejoras continuas en los diferentes ámbitos del quehacer inmobiliario<sup>147</sup>.</li> <li>Lo integran 26 empresas del rubro inmobiliario, fondos de inversión y bancos.</li> </ul>
<b>Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercen la defensa gremial de sus asociados ante entidades gubernamentales, organismos reguladores y promueven su relacionamiento con actores relevantes<sup>148</sup>.</li> <li>Lo integran 190 empresas afiliadas del rubro inmobiliario, instituciones financieras, fondos de inversión y servicios inmobiliarios corporativos.</li> </ul>
<b>Agentes inmobiliarios acreditados: Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios (ASPAI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une a los profesionales de bienes raíces del Perú, con el propósito de estandarizar las prácticas de intermediación y asesoría inmobiliaria, así como proporcionar conocimiento y actualización técnica<sup>149</sup>.</li> <li>Lo integran 502 agentes.</li> </ul>

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Ley N° 26912, Ley de Promoción del Acceso de la Población a la Propiedad Privada de Vivienda y Fomento

<sup>142</sup> Ley N° 30494, que modifica la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.

<sup>143</sup> Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

<sup>144</sup> Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Título V – La Competencia y Funciones Específicas de los Gobiernos Locales. Capítulo II, Artículo 78.

<sup>145</sup> Mayor detalle en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios del Título IV.

<sup>146</sup> Artículo 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

<sup>147</sup> Mayor detalle en la página web: <https://adiperu.pe/asociacion/>

<sup>148</sup> Mayor detalle en la página web: <https://asei.com.pe/>

<sup>149</sup> Mayor detalle en la página web: <https://aspai.pe/>

del Ahorro. Ley N° 30494, que modifica la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Páginas web de Sunafil, Sunarp, Capeco, ASI y ASEI.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi.

### V.3.3.1 Labor del Indecopi

#### Actividades de capacitación y difusión

En 2022, el Indecopi realizó una capacitación virtual orientada al público en general sobre los incumplimientos más frecuentes en el sector inmobiliario, alcanzando a un total de 118 beneficiarios. Asimismo, se difundió información relevante con relación a los problemas más reportados en el segmento (a través de la promoción del “Mira a quién le compras”) y las recomendaciones para adquirir un inmueble con la finalidad de prevenir la ocurrencia de conflictos de consumo, así como los mecanismos para su defensa.

#### Actividades de supervisión

En 2022, el Indecopi concluyó 57 supervisiones, lo que significó más de cinco veces las acciones concluidas en 2021 (11). Los principales temas supervisados fueron el deber de idoneidad (50 %) y la falta de información (18.2 %), centrándose las acciones en Tacna (51 %) e Ica (21 %), principalmente.

Cabe precisar que, en su mayoría, las supervisiones fueron de carácter orientativo (70 %) y en menor medida se dieron las supervisiones clásicas<sup>150</sup> (30 %), las cuales tienen como objetivo verificar el cumplimiento normativo. En cuanto a las formas de conclusión, el 58.8 % terminaron en recomendación para el inicio del proceso administrativo sancionador (PAS) y el 35.3 % en recomendaciones de archivo.

**Gráfico N.º 132**  
**Supervisiones en el sector inmobiliario realizadas por el Indecopi, 2022**



Nota:

\* PAS: Procedimiento administrativo sancionador.

Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

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

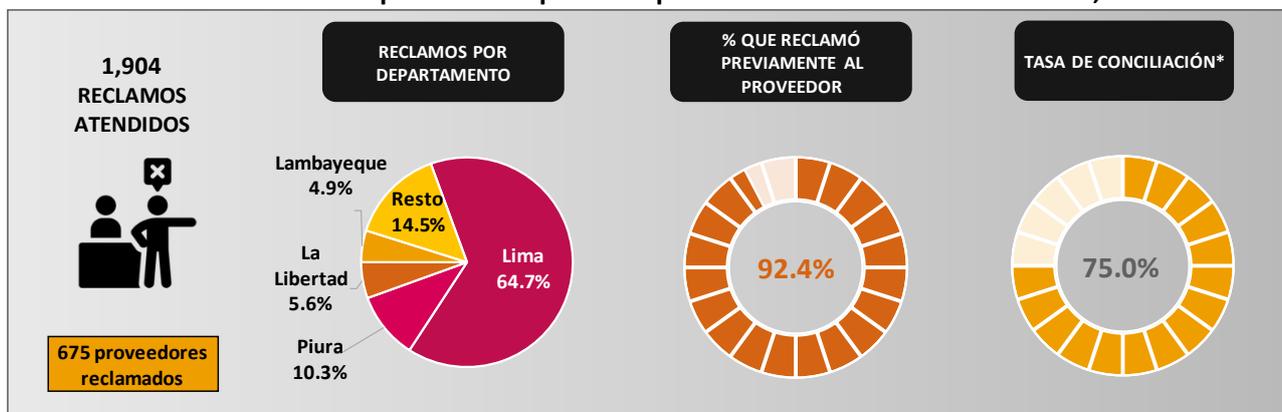
#### Reclamos

En el 2022, el Indecopi atendió 1904 reclamos relacionados con 675 proveedores, lo cual representó un incremento de 9.4 % respecto al año anterior. El 64.7 % de los reclamos se reportaron en Lima, seguido de Piura (10.3 %) y La Libertad (5.6 %).

<sup>150</sup> Las supervisiones clásicas tienen como objetivo verificar el cumplimiento normativo y cuya conclusión adopta alguna de las formas establecidas en el artículo 245.1 del TUO de la LPAG como: i) la certificación de la actuación conforme, ii) la recomendación de mejoras o correcciones, iii) la advertencia de incumplimientos no susceptibles del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, iv) la recomendación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador; y, v) la adopción de medidas correctivas.

Es de destacar que, en el 92.4 % de los casos, los consumidores ya habían presentado su reclamo ante el proveedor. También destacó que la tasa de conciliación fue del 75 % de casos, considerando los procesos que atravesaron dicha etapa.

**Gráfico N.º 133**  
**Reclamos concluidos por el Indecopi contra proveedores del sector inmobiliario, 2022**



Nota:

\*La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

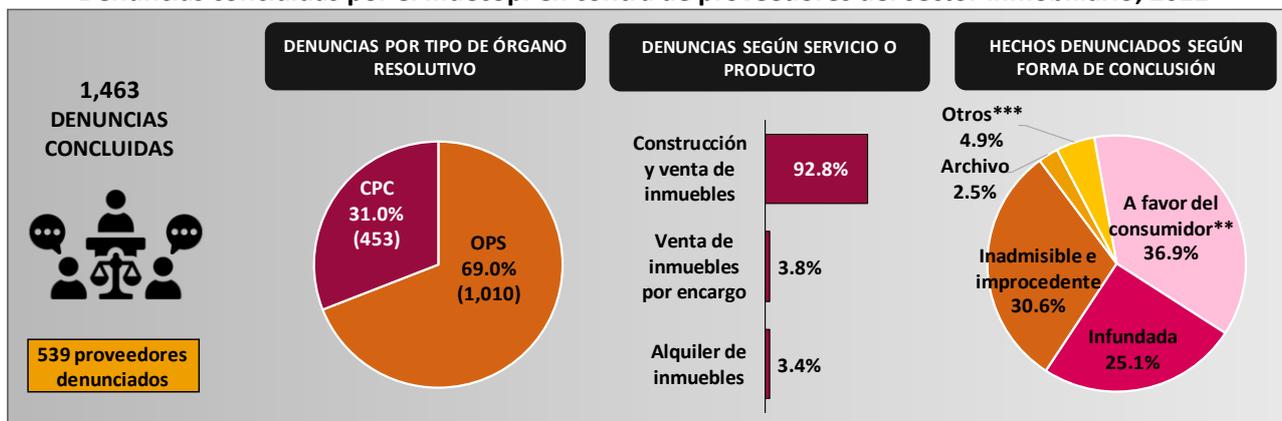
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Denuncias

En el 2022, el número de denuncias concluidas a nivel nacional fue de 1463, un 64.9 % más con respecto al año anterior. El 31 % correspondió a procedimientos concluidos en las Comisiones de Protección del Consumidor (CPC) y el 69 % en los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS).

Las denuncias correspondieron a un total de 539 proveedores, principalmente por conflictos en la construcción y venta de inmueble (92.8 %), seguido de la venta de inmueble por encargo (3.8 %). Cabe destacar que el 36.9 % de los hechos reclamados terminaron a favor del consumidor; mientras que, la participación de las denuncias inadmisibles e improcedentes se incrementaron en 3.3 puntos porcentuales respecto al año anterior, llegando a 30.6 %.

**Gráfico N.º 134**  
**Denuncias concluidas por el Indecopi en contra de proveedores del sector inmobiliario, 2022**



Notas:

\*Considera las denuncias que culminaron como fundadas, en conciliación, desistimiento y acuerdo extraproceso.

\*\*Declinación de competencia y derivado.

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

## Arbitraje de consumo

En el 2022, se presentaron 24 solicitudes de arbitraje, de las cuales, cinco terminaron en el laudo arbitral y 19 por rechazo del proveedor. Respecto a los laudos, dos fueron declarados fundados y tres infundados.

## Sanciones impuestas por infracciones a la normativa de protección del consumidor

En el 2022, se impuso un total de 443 sanciones (92 amonestaciones y 351 multas) a un total de 148 proveedores del sector. En términos de multas se impuso 1206.9 UITs (valorizadas en aproximadamente S/ 5 600 000), siendo la multa promedio de 3.4 UITs. El principal hecho infractor fue la falta de idoneidad (84.2 %), seguido de la falta de información (5.4 %), la atención de reclamos (2.7 %), entre otros. Las empresas más sancionadas fueron Prohome Promotores S.A.C. (24 sanciones), Diamond Constructora e Inmoniliaria (19 sanciones), Corp. Inmobiliaria Nerida María (17 sanciones), Grupo Inmobiliario Medcons (17 sanciones) y Mundo Vivienda Realty S.A.C. (15 sanciones), entre otras.

Gráfico N.º 135  
Sanciones impuestas por el Indecopi a proveedores del sector inmobiliario, 2022



Notas:

a/ La información de sanciones es preliminar.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

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

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

## V.3.3.2 Labor del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)

### Modificaciones normativas

El principal cambio normativo efectuado por el MVCS se relacionó al Reglamento de los Revisores Urbanos, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 009-2022-VIVIENDA. Ello facultó al MVCS a revisar los anteproyectos y proyectos de habilitación urbana y/o de edificación, en caso sean observados por las municipalidades en la revisión de oficio de las licencias emitidas, y declarar la nulidad de oficio de los informes técnicos favorables que emitan los revisores urbanos.

Cabe mencionar que el revisor urbano es una alternativa para que los administrados obtengan la aprobación de proyectos de habilitación urbana, anteproyectos y proyectos de edificación para la obtención de la licencia respectiva ante las municipalidades<sup>151</sup>.

### Actividades de capacitación

Durante el 2022, el MVCS brindó seis capacitaciones dirigidas a municipalidades, beneficiando a 327 personas sobre el cumplimiento de la normativa del sector. Cabe precisar que no se reportaron actividades de capacitación durante el 2022 dirigidas a consumidores en general, usuarios vulnerables y proveedores.

<sup>151</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2022-VIVIENDA.

## Actividades de orientación

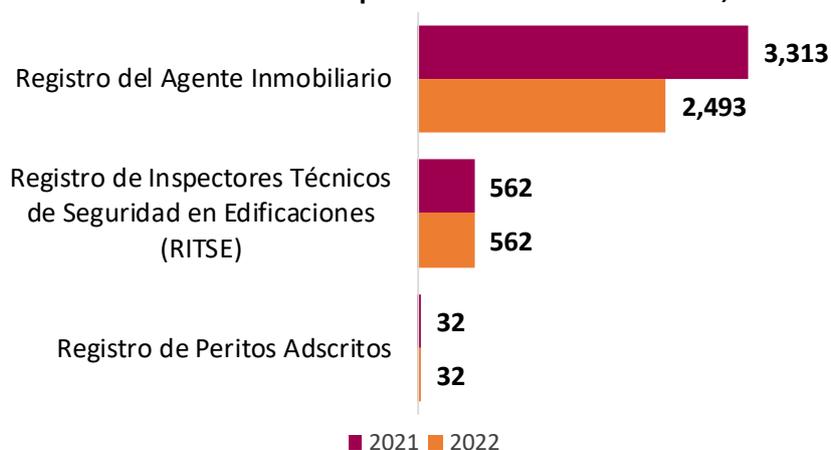
Durante el 2022, las actividades de orientación del MVCS beneficiaron a 33 032 ciudadanos. La atención fue principalmente en la modalidad presencial (92 %), a través de módulos de atención al ciudadano en sus 24 oficinas (una en Lima y 23 en el resto del país); en tanto, la atención en modalidad virtual (8 %) fue a través de correo electrónico de consultas y/o comunicaciones telefónicas.

## Actividades de difusión

Con relación a las herramientas de difusión, el MVCS, en el año 2022, administró cuatro herramientas informativas:

- **Registro del Agente Inmobiliario:** esta herramienta permite a los agentes inmobiliarios ejercer sus actividades de intermediación inmobiliaria. En el año se reportó 2493 agentes registrados, creciendo en 24.8 % en comparación con el año anterior.
- **Registro de Inspectores Técnicos de Seguridad en Edificaciones (RITSE):** esta herramienta tiene como finalidad mostrar a los profesionales que han sido autorizados como inspectores técnicos de seguridad en edificaciones por el MVCS. En 2022, se reportó un registro de 562 inspectores autorizados.
- **Registro de Peritos Adscritos:** comprende el listado de profesionales acreditados para la tasación del bien mueble o inmueble. Al 2022, reportó 32 inscritos.
- **Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.** esta herramienta brinda información sobre los antecedentes, actividades y sanciones de diversas entidades relacionadas con el sector.

**Gráfico N.º 136**  
**MVCS: Número de beneficiarios por herramienta de difusión<sup>1/</sup>, 2021-2022**



Nota:

No se reportó el número de accesos del Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

Fuente: MVCS. Oficio N° 034-2023-VIVIENDA/SG-OAC.

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

## Actividades de supervisión

De acuerdo con lo reportado por el MVCS, en el 2022, no se elaboró ni ejecutó algún plan de supervisión a los agentes inmobiliarios y empresas del mercado inmobiliario.

## Sanciones

En el 2022, se impuso sanciones por incumplimiento de normas emitidas por el MVCS con respecto a los servicios a usuarios finales. El MVCS sancionó a una persona natural y se le suspendió por un año para ejercer como agente inmobiliario.

### V.3.4 Sector turismo

El turismo, conforme lo define la Organización Mundial del Turismo (OMT)<sup>152</sup>, es el fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a países o lugares fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Asimismo, desde un enfoque económico, la industria turística engloba a una amplia diversidad de productos y servicios que pueden catalogarse como directos (como es el caso de los hospedajes, agencias de viaje, servicios de provisión de alimentos, entre otros), conexos (como es el caso del transporte terrestre) y no conexos (como la fabricación de equipos para campamentos, etc.)<sup>153</sup>, en los que suceden diversos conflictos de consumo y en los que el Indecopi tiene la competencia en caso exista una controversia de consumo. Asimismo, destacan entidades como el Mincetur, ente rector del sector en el país, y los gobiernos regionales y locales, entre otros. A continuación, se presentan las competencias para las principales entidades que participan en el sector:

**Tabla N.º 46**  
**Principales agentes que participan en el sector y sus competencias**

Agente	Competencias
<b>Indecopi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atiende reclamos y denuncias referidas a los servicios de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, servicios de transportes y demás servicios turísticos.</li><li>• Supervisa los aspectos establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los servicios, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.</li></ul>
<b>Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ente rector del turismo en el país. Coordina, orienta y asesora a los gobiernos regionales y locales en el desarrollo de las funciones asignadas en materia de turismo.</li><li>• Coordina con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismos y la aprobación de procedimientos de facilitación turística.</li><li>• Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente al sistema de administración de justicia.</li><li>• Mediante la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico<sup>154</sup> se encarga de ejecutar, evaluar y supervisar el cumplimiento de la política del sector turismo, emitiendo la normativa respectiva. Asimismo, formula, coordina y ejecuta acciones encaminadas a la mejora de la calidad de los servicios turísticos, la gestión ambiental en el sector, la facilitación turística, la protección del turista y el fomento de la cultura turística, con el objeto de asegurar la calidad de la experiencia turística.</li><li>• A través de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (en adelante, Promperú) adscrita al Mincetur, brinda información y asistencia para viajeros a través de iPerú.</li><li>• Mediante la Red de Protección al Turista, propone y coordina medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. Entre sus funciones destacan: i) elaborar y ejecutar el plan de protección al turista; ii) ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral; iii) promover mecanismos de información</li></ul>

<sup>152</sup> World Trade Organization (2023). Glosario de términos de turismo. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

<sup>153</sup> Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2022). Página web: Perú: Cuenta Satélite de Turismo. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/22168-peru-cuenta-satelite-de-turismo>.

<sup>154</sup> Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). Decreto Supremo N° 002-2015-MINCETUR - Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Artículo N° 68. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/1120944-002-2015-mincetur>.

Agente	Competencias
	y protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes; iv) coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas, de conformidad con la legislación vigente; entre otros.
<b>Gobiernos regionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Califican a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes.</li> <li>• Mantienen actualizados los directorios de prestadores de servicios turísticos, calendarios de eventos y el inventario de recursos turísticos, de acuerdo con la metodología establecida por el Mincetur.</li> <li>• Supervisan la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región y aplican las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente.</li> <li>• Fomentan la organización y formalización de las actividades turísticas de la región.</li> </ul>
<b>Gobiernos locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otorgan licencias de apertura de establecimientos, de conformidad con la zonificación aprobada.</li> <li>• Fomentan el turismo sostenible y regulan los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.</li> <li>• Mantienen un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y que cuentan con licencias municipales de funcionamiento consignando el cumplimiento o incumplimiento de normas técnicas de seguridad.</li> <li>• Desarrollan programas y campañas considerando los lineamientos de calidad turística dados por el Mincetur (buenas prácticas, estandarización y normalización de los servicios turísticos).</li> </ul>
<b>Policía Nacional del Perú – Dirección Ejecutiva de Turismo y Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargada de brindar información oportuna, seguridad y protección al turista y a su patrimonio.</li> </ul>
<b>Prestadores de servicios turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre los que se puede destacar a: i) prestadores de servicio de hospedaje, ii) prestadores de servicio de agencias de viajes y turismo, iii) prestadores de servicios de restaurantes y iv) otros prestadores (como es el caso de operadoras que brindan el servicio de viajes y turismo, transporte turístico, organización de congresos, convenciones y eventos, orientadores turísticos, centros de turismo termal y/o similares, turismo de aventura, ecoturismo o similares, juegos de casino y máquinas tragamonedas).</li> <li>• Entre los principales gremios relacionados a este sector se pueden mencionar a: i) la Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (Apavit), ii) la Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora), iii) la Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno (Apotur), iv) la Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo (Apatae), v) la Cámara Nacional de Turismo (Canatur), vi) la Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú (Asotur Perú) y vii) la Sociedad de Hoteles del Perú (SHP).</li> </ul>

En el 2022, el turismo receptivo a nivel mundial, medido a través de la llegada de turistas internacionales a cada región del mundo, evidenció una clara recuperación al duplicarse respecto al año anterior por la apertura y el levantamiento de las restricciones en la mayor parte de las regiones (a excepción de Asia). De acuerdo con la OMT<sup>155</sup>, el incremento fue de 101.6 % respecto al 2021; aunque aún 37.4 % por debajo respecto del 2019 (año previo a la pandemia). Según regiones, en América, el turismo creció 74.9 % en

<sup>155</sup> World Trade Organization (2023). International tourism recovered 63% of pre-pandemic levels in 2022, with Europe and Middle East in the lead. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/UNWTO\\_Barom23\\_01\\_January\\_EXCERPT.pdf?VersionId=\\_2bbK5GIwk5KrBGJZt5iNPAGnrWoH8NB](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/UNWTO_Barom23_01_January_EXCERPT.pdf?VersionId=_2bbK5GIwk5KrBGJZt5iNPAGnrWoH8NB)

relación con el 2021, destacando el aumento de la llegada de turistas internacionales a Sudamérica (258.1 %).

En el Perú, la actividad turística (que aporta el 5.6 % del PBI nacional<sup>156</sup>), en el 2022, no estuvo exenta de la dinámica de recuperación mundial, mostrando un destacado comportamiento, apoyado también en parte por las acciones emprendidas por el gobierno para reactivar la actividad, como la promulgación de la Ley N° 31556 que estableció una tasa especial y temporal del Impuesto General a las Ventas (IGV) para favorecer a las micro y pequeñas empresas dedicadas a las actividades de restaurantes, hoteles, alojamientos turísticos, servicios de catering y concesionarios de alimentos, con la finalidad de apoyar la reactivación de dichas empresas y a pesar de la conflictividad social sucedida en varias regiones del país, principalmente en el último trimestre.

De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Migraciones<sup>157</sup>, la llegada de turistas internacionales se incrementó en 352.2 % respecto al año anterior (hasta los 2 millones de turistas); mientras que, el movimiento general de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez alcanzó los 19.6 millones de personas, aumentando en 75 % respecto al 2021. Esta dinámica, de acuerdo con el INEI<sup>158</sup>, generó que las actividades relevantes del sector reportaran crecimientos: el subsector alojamiento creció 46.2 % por la demanda de hoteles en distintos destinos turísticos del país, mientras que, el subsector restaurantes aumentó 21.2 %, por el mayor aforo permitido en los establecimientos.

En materia de protección del consumidor en el 2022, el sector no fue ajeno a conflictos de consumo. Así, por ejemplo, a nivel de reclamos el Indecopi reportó un total de 4 168. Según lugar de presentación de reclamos, Lima concentró siete de cada 10 reclamos, siendo el principal motivo falta de idoneidad y el subsector más reclamado el de agencias viaje y otros servicios de transporte.

En relación con esta problemática, el Indecopi enfocó sus actividades en acciones de supervisión, las cuales fueron principalmente orientativas y estuvieron destinadas a supervisar el deber de idoneidad y de información, principalmente. Asimismo, realizó actividades preventivas hacia usuarios como la generación de guías informativas sobre rutas seguras, elaboradas en el marco de la estrategia nacional “Turismo Seguro”, en coordinación con el Mincetur.

Por su parte, otra problemática que aquejó al consumidor del sector en el 2022, de acuerdo con el Mincetur, fue la presencia de la informalidad que repercutió en la experiencia turística del consumidor, al afectar la integridad de los visitantes y exponiéndolos al peligro o riesgos de salud, físicos y/o pérdidas económicas, lo cual incidió en la competitividad turística del país frente a otros destinos. En atención a ello, el Mincetur articuló con las entidades competentes el desarrollo de charlas para difundir exigencias sectoriales, laborales, tributarias, municipales, entre otras hacia proveedores del sector.

Dentro de este contexto, entre los retos para el 2023 y de mediano plazo, destacan:

- Impulsar la prevención de conflictos de consumo en zonas donde se convive con un tejido de proveedores informales, los cuales no brindan necesariamente sus servicios en condiciones de seguridad, con el fin de garantizar la protección de los consumidores.
- Implementar mecanismos de solución de conflictos transfronterizos, en los que ciudadanos extranjeros puedan presentar su reclamo en sus lugares de orígenes, considerando que en el

---

<sup>156</sup> INEI (2021). Accedido el día 13.06.2023. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/economia/>. Matriz de Producción (Nivel 365) 2021 (Valores a precios constantes). Considera las actividades económicas de: Servicios de transporte terrestre de pasajeros urbano e interprovincial, Servicios de transporte marítimo de pasajeros y carga, Servicios de transporte aéreo de pasajeros, Servicios de alojamiento y similares, Servicios de restaurantes y servicios móviles de alimentación y Servicios de agencia de viajes y operadores turísticos.

<sup>157</sup> Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2023). Sistema de Información Estadística de Turismo. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

<sup>158</sup> Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023). Comportamiento de la Economía Peruana en el Cuarto Trimestre de 2022. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en enlace: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2022.pdf>

tiempo de permanencia en el país es limitado para realizar dichos trámites de reclamos y en situación similar para el caso de peruanos que realizan turismo en otros países.

- Promover la formalización de los prestadores de servicios turísticos en los destinos turísticos priorizados en el marco de la Estrategia Nacional de reactivación del Sector Turismo 2022-2025, articulando las acciones para la difusión del marco regulatorio sectorial para fortalecer las capacidades de los nuevos funcionarios y servidores de los gobiernos regionales, para lo cual ha contemplado contar personal de apoyo técnico para realizar acciones de supervisión y fiscalización en materia de regulación a prestadores de servicios turísticos a cargo de los gobiernos regionales de Amazonas, Áncash, Ayacucho, Arequipa, Ica, Cusco, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Piura, Puno, Tacna y Tumbes.

En el siguiente apartado se analizará el estado de la protección de los consumidores del sector turismo en el año 2022 respecto a los subsectores con relación directa como servicios de hospedaje, restaurantes y agencias de viaje<sup>159</sup>, teniendo en cuenta la información del Indecopi y la remitida por el Mincetur, los gobiernos regionales y locales.

A mayor abundamiento, a continuación, se presentan las principales actividades realizadas según entidad:

### V.3.4.2 Labor del Mincetur

Entre los agentes relevantes en la actividad turística destacaron, en el 2022, el mayor número de establecimientos que brindan algún servicio orientado al sector, como el caso de hospedajes que aumentó 15,2 % hasta los 27 969 en el 2022; en tanto, el número de restaurantes aumentó en 58 % hasta los 305 754 locales. Por su parte, las agencias de viaje y turismo se situaron en 17 501, 59.1 % más que el año anterior; y los guías de turismo totalizaron 13 629 personas, 26.2 % por encima del 2021.

### Marco normativo

Según el Mincetur la normativa relevante al 2022 fue la siguiente en materia de turismo.

**Tabla N.º 47**  
**Marco normativo de Turismo, en materia de protección del consumidor o usuario**

Nº	Obligaciones	Norma que modifican y/o actualizan los D.S.	Objetivos
1	Decreto Supremo N° 004-2010-MINCETUR - Reglamento de la Ley del Guía de Turismo	D.S. N° 006-2021-MINCETUR	Establece las normas reglamentarias de la Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo.
2	Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR - Reglamento de Establecimientos de Hospedaje	D.S. N° 005-2021-MINCETUR	Establece las disposiciones normativas y administrativas que regulan a los establecimientos de hospedaje; su clasificación y/o categorización; así como la autorización y registro de casas particulares y centros educativos que brinden el servicio de alojamiento con carácter excepcional y temporal.
3	Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR - Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura	R. M. N° 197-2021-MINCETUR	Establece las disposiciones administrativas para la seguridad en la prestación de servicios turísticos de aventura operados por las Agencias de Viajes y Turismo debidamente autorizadas por el Órgano Competente.
4	Decreto Supremo N° 006-2016-MINCETUR -	D. S. N° 184-2021-PCM	Establece las disposiciones administrativas que regulan la actividad del canotaje turístico, a través de las

<sup>159</sup> Los servicios conexos como el transporte aéreo y terrestre se desarrollan en los respectivos acápite de la presente publicación.

N°	Obligaciones	Norma que modifican y/o actualizan los D.S.	Objetivos
	Reglamento de Canotaje Turístico		Agencias de Viajes y Turismo debidamente autorizadas por el Órgano Competente.
5	Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR - Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes	D. S. N° 011-2019-MINCETUR	Establece las disposiciones administrativas que regulan la categorización de los restaurantes, así como su calificación de "Restaurante Turístico"; y las funciones del órgano competente en dicha materia.
6	Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR - Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo	R. M. N° 061-2021-MINCETUR	Establece las disposiciones administrativas que regulan a las agencias de viajes y turismo, su inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados; y las funciones del órgano competente en dicha materia.

Fuente: Mincetur. Oficio N° 529-2023-MINCETUR/SG.

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

### Asesorías en temas turísticos

El Mincetur, a través de iPerú<sup>160</sup> (que es el sistema de información y asesoría para viajeros nacionales y extranjeros) y sus 45 puntos de atención, ofrece información turística oficial sobre atractivos, rutas, destinos y empresas que brindan servicios turísticos, además de brindar orientación y asesoramiento cuando los servicios turísticos contratados no fueron brindados de acuerdo con lo ofrecido por los operadores. A través de dicho canal, se registraron 38 asesorías realizadas, relacionadas principalmente al incumplimiento contractual y la falta de idoneidad.

**Tabla N.° 48**  
**Asesorías realizadas**

Ítem	2020	2021	2022
N.° de puntos de atención	43	44	45
N.° de asesorías	48	1	38
Temas de las asesorías brindadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Incumplimiento de las condiciones ofrecidas, deficiente organización de tours y/o excursiones.</li> <li>ii) Quejas por el cierre de Peruvian Airlines.</li> <li>iii) Solicitud de devolución, reprogramación de paquetes turísticos, alojamientos, agencias de viajes y entradas a atractivos como Machu Picchu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Incumplimiento del contrato y condiciones de agencias de viajes.</li> <li>ii) No se brindaron los servicios de acuerdo con lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Incumplimiento contractual por parte de las agencias de viajes y turismo.</li> <li>ii) Falta de idoneidad de los servicios de las agencias de viajes y turismo, al carecer de las condiciones y/o servicios ofrecidos en sus webs.</li> <li>iii) Falta de limpieza de las habitaciones ofrecidas, especialmente en Aguas Calientes (Cusco).</li> <li>iv) Solicitud de reembolso por los servicios dejados de prestarse a causa de la pandemia o conflictos sociales presentados a finales del año 2022 en la ciudad del Cusco.</li> </ul>

Fuente: Mincetur. Oficio N° 529-2023-MINCETUR/SG.

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

<sup>160</sup> Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2023). Página web de Perú *Travel*. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en <https://www.peru.travel/pe>.

## Actividades de difusión

El Mincetur cuenta con cuatro herramientas informativas enfocadas en proporcionar información turística sobre destinos y servicios turísticos de agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otros. Así, en 2022, “Perú Travel” tuvo 4.3 millones de accesos (17 % más que el año anterior); mientras que “Y tú qué planes?” tuvo 9.1 millones de visitas en la web (65.4 % más respecto al año anterior). Por su parte, el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados tuvo 35 028 accesos y el Registro Calificadores de Establecimientos de Hospedaje 13 accesos.

**Tabla N.º 49**  
**Accesos a herramientas informativas del Mincetur**

Nº	Herramienta	Página Web	Indicador	Nº de accesos		
				2020	2021	2022
1	Perú Travel	www.peru.travel	N.º de accesos	1 531 607	3 712 959	4 345 310
2	Y tú qué planes?	www.ytuqueplanes.com	N.º de accesos	1 402 586 visitas en la web.	5 473 767 visitas en la web.	9 054 659 visitas en la web.
3	Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados	http://consultasonline.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(lk4h1f4ni1dbt132gc00byn1))/Reportes/WebReportes/Index.aspx	N.º de registros	21 280	27 991	35 028
4	Registro Calificadores de Establecimientos de Hospedaje	https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/registro-calificadores-de-establecimientos-de-hospedaje/	N.º de registros	-	14	13

Fuente: Mincetur. Oficio N.º 529-2023-MINCETUR/SG.

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

## Actividades de fiscalización y sanción

Con relación a las acciones de fiscalización, estas se concentraron en Lima Metropolitana y se sancionaron a 18 establecimientos, de los cuales, 13 fueron hospedajes (por exhibir, promocionarse o difundir las clases de hotel, *apart* hotel, albergue u hostel y de sus categorías, sin contar con el certificado vigente expedido por el órgano competente) y cinco fueron de guías de turismo (por no estar inscrito en el Registro de Prestadores de Servicios de Turismo a cargo del órgano competente).

Cabe destacar que el Mincetur cuenta con personal de apoyo técnico para acciones de supervisión y fiscalización en materia de regulación a prestadores de servicios turísticos a cargo de los gobiernos regionales de Amazonas, Áncash, Ayacucho, Arequipa, Ica, Cusco, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Piura, Puno, Tacna y Tumbes.

## Labor de los gobiernos regionales y gobiernos locales en el sector turismo

- **Gobiernos regionales.** Cinco de los 14 gobiernos regionales que brindaron información para la elaboración del presente informe anual, comunicaron que realizaron actividades de difusión sobre el sector turismo. En tanto, siete de los 15 gobiernos regionales, indicaron que realizaron actividades de supervisión y fiscalización en el sector turismo, principalmente a las agencias de viajes, guías turistas, hospedaje, restaurantes y otros servicios turísticos.

- **Gobiernos locales.** Conforme a la información reportada por los 192 gobiernos locales respecto a supervisiones realizadas<sup>161</sup>, el 26.2 % efectuó supervisiones en los servicios turísticos. En conjunto realizaron 3266 acciones de supervisión a 2726 establecimientos; imponiéndose 766 sanciones a 1023 establecimientos. En ese mismo año, se presentaron temas de consulta, queja y reclamo a los gobiernos locales respecto a sectores vinculados al turismo, como transporte terrestre (52.3 %) y hoteles y restaurantes (42.6 %), principalmente.

En el sector transporte terrestre, los principales temas de consulta, queja y reclamo fueron el incremento del precio del pasaje, generación de tráfico en vías principales, proliferación de mototaxis, informalidad de transportistas, paraderos informales, mal estado de los medios de transporte y estacionamiento de vehículos en lugares indebidos; en tanto, en el sector hoteles y restaurantes, destacaron la mala atención a los usuarios, salubridad en restaurantes, obtención de licencias de funcionamiento y condiciones higiénicas de establecimientos.

### V.3.4.1 Labor del Indecopi

#### Actividades de difusión

El Indecopi, a fin de que los consumidores realicen decisiones informadas principalmente en fechas de mayor demanda turística, como Semana Santa, Fiestas Patrias y fin de año, puso a disposición de la ciudadanía la “Campaña Ruta Segura”<sup>162</sup>, que brinda información sobre los derechos de los turistas nacionales y extranjeros, así como las obligaciones que deben cumplir los proveedores de servicios turísticos, transporte, hospedaje y restaurantes; además, de promover el uso de servicios formales relacionados al turismo, como transporte (aéreo y terrestre), hospedaje, restaurantes, guías turísticos y agencias de viaje. En el 2022 elaboraron las guías virtuales de los destinos de Ica<sup>163</sup> y Moquegua<sup>164</sup>.

#### Supervisiones

En el 2022, el Indecopi realizó 357 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector. De estas, el 66.1 % fueron del tipo orientativas y el 33.9 % catalogadas como clásicas. Según ámbito, el 16.2 % de las supervisiones se realizaron en Lima, el 11.8 % en Junín y 72 % en el resto del país. Los principales temas supervisados fueron los relacionados con el deber de idoneidad (21.6 %), el incumplimiento de requerimiento de información (11.3 %) y otros (67.1 %). En tanto, de las supervisiones concluidas, el 71.1 % fueron archivadas y 19.8 % tuvieron recomendaciones para el inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

---

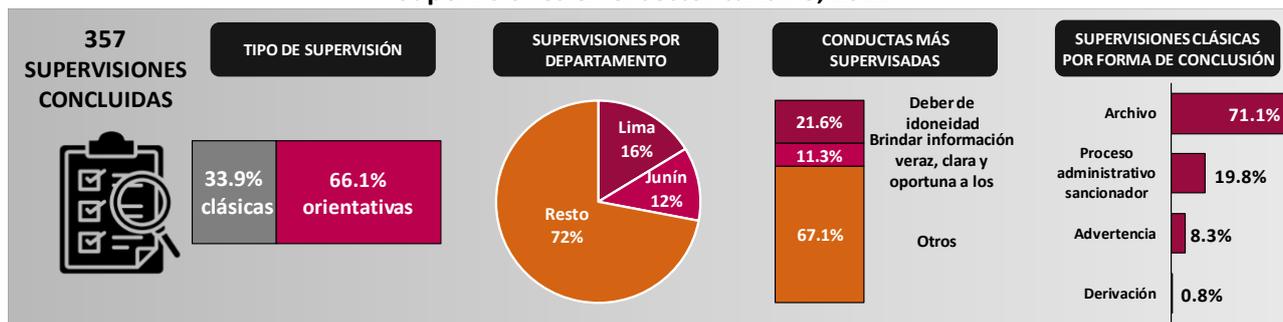
<sup>161</sup> Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

<sup>162</sup> Indecopi (2023). La Ruta Segura es una guía virtual que contiene los derechos de los turistas nacionales y extranjeros que visitan el país, así como las obligaciones que deben cumplir los proveedores de servicios turísticos, transporte, hospedaje y restaurantes. Asimismo, promueve el uso de servicios formales relacionados al turismo, como transporte (aéreo y terrestre), hospedaje, restaurantes, guías turísticos y agencias de viaje. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/campa%C3%B1as/7726-ruta-segura>

<sup>163</sup> Indecopi (2023). La Ruta Segura Ica. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2830887/Ruta%20Segura-Ica%20%283%29.pdf.pdf?v=1645050361>

<sup>164</sup> Indecopi (2023). La Ruta Segura Moquegua. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3525365/Ruta\\_Segura\\_Moquegua.pdf.pdf?v=1661464438](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3525365/Ruta_Segura_Moquegua.pdf.pdf?v=1661464438)

**Gráfico N.º 137**  
**Supervisiones en el sector turismo, 2022**



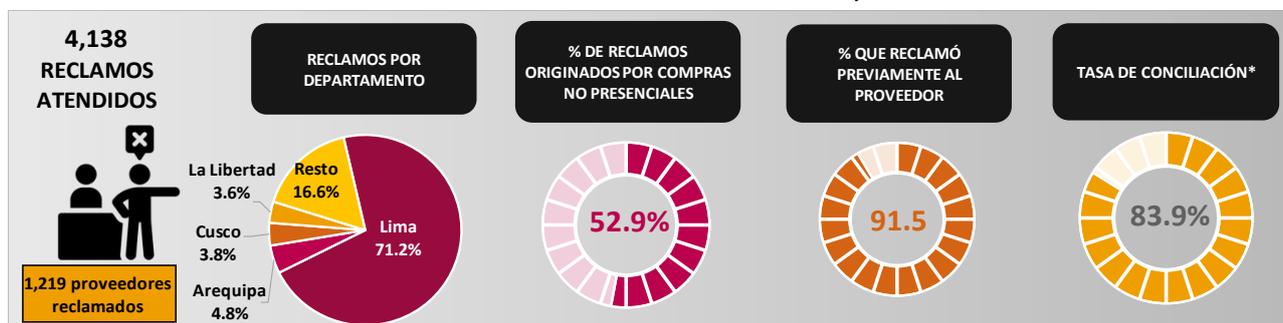
Fuente: Dirección de Ficalización del Indecopi.

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

### Atención de reclamos

En el año 2022, el Indecopi atendió<sup>165</sup> 4138 reclamos relacionados con servicios turísticos, hoteles y restaurantes. De este total, la mayor parte se registró en Lima (71.2 %); mientras que, el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Arequipa, Cusco, La Libertad y Piura. El 52.9 % de las personas que reclamaron reportaron que su controversia se originó por compras o contrataciones no presenciales. La falta de idoneidad representó el 96.7 % de todos los reclamos, en tanto, problemas con la atención de reclamos significó el 1.1 % del total de reclamos y la falta de información el 0.5 %. El 91.5 % de las personas presentaron previamente su reclamo al proveedor; mientras que la tasa de conciliación en el mecanismo de reclamos ante el Indecopi fue de 83.9 %.

**Gráfico N.º 138**  
**Reclamos atendidos en el sector turismo, 2022**



Nota:

\*Considera al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

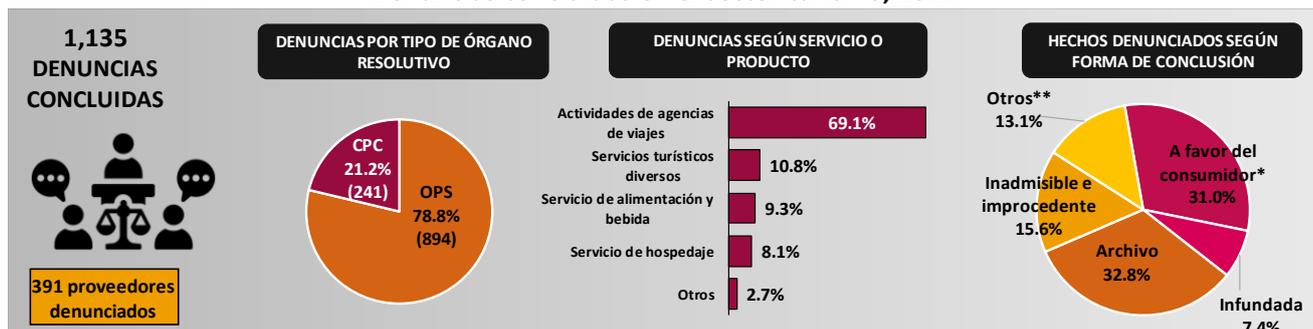
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Denuncias

En el año 2022, el número de denuncias concluidas en los diversos órganos resolutorios del Indecopi, a nivel nacional, fue de 1135, de las cuales 21.2 % correspondieron a procedimientos concluidos en las comisiones de protección del consumidor y el 78.8 % restante en los OPS. De total de las denuncias, el 69.1 % se presentaron en contra de proveedores del servicio de agencias de viajes, el 10.8 % de servicios turísticos diversos, el 9.3 % a servicio de alimentación y bebida, el 8.1 % los de servicios de hospedaje; y, el 2.7 % a otros servicios. En tanto, el 31 % del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 15.6 % fueron declarados improcedentes e inadmisibles.

<sup>165</sup> Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2023). Nota: Corresponde a los reclamos concluidos en el periodo bajo análisis.

**Gráfico N.º 139**  
**Denuncias concluidas en el sector turismo, 2022**



Notas:

\*Considera las denuncias que culminaron como fundadas, en conciliación, desistimiento y acuerdo extraproceso.

\*\*Declinación de competencia, derivado, abandono y sustracción de la materia.

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

### Sanciones impuestas por infracciones a la normativa de protección del consumidor

En el año 2022<sup>166</sup>, el Indecopi impuso un total de 432 sanciones a un total de 119 proveedores del sector. En términos de multas, sumaron un total de 623.6 UITs<sup>167</sup> (equivalentes a alrededor de S/ 1 400 000), siendo la multa promedio de 2.8 UITs. Cabe destacar que, del total de sanciones, el 71.3 % estuvo asociado a infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 8.6 % al deber de información, el 6 % a la atención de reclamos y el 5.8 % a métodos comerciales agresivos y engañosos, entre otros.

Despegar.com Perú S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados con 132 sanciones (con 19.9 UITs en términos de multas), le siguieron Promotora de Turismo Nuevo Mundo S.A.C. (con 39 sanciones y el mayor monto de multas 161.3 UITs), Sky Airline Perú S.A.C. (39 sanciones y 51.4 UITs), Costa Mar Travel (13 sanciones y 1.7 UITs) y Crew Perú Travel S.A.C. (con 11 sanciones y 14.9 UITs).

**Gráfico N.º 140**

### Sanciones impuestas a proveedores por infracciones a la normativa de protección del consumidor, en el sector turismo, 2022



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

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

<sup>166</sup> Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2023). Nota: Información preliminar, correspondiente al 2022.

<sup>167</sup> El Peruano (2023). UIT: Unidad Impositiva Tributaria, siendo en el 2022 equivalente a S/ 4 600. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en el siguiente enlace: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/valor-de-la-unidad-impositiva-tributaria-durante-el-ano-2022-decreto-supremo-no-398-2021-ef-2026383-10/>

## Arbitraje de consumo

En el 2022, se reportó un total de 38 solicitudes de arbitraje relacionadas con el sector materia de análisis. Del total de solicitudes, solo una concluyó en un laudo arbitral y fue declarado infundado<sup>168</sup>.

### V.3.5 Servicio de transporte aéreo

El transporte aéreo de pasajeros es considerado como una industria de servicios compleja<sup>169</sup> cuyo desempeño depende de una serie de factores, en los que se incluye la infraestructura y el marco regulatorio. En efecto, no solo depende del número de pasajeros transportados sino de una infraestructura que la soporte (como es el caso de los aeropuertos y aeródromos) y diversos servicios complementarios (los cuales pueden ser clasificados en servicios aeroportuarios y en servicios no aeroportuarios<sup>170</sup>). El estado y disponibilidad de la infraestructura, sumada al desempeño de los prestadores de los diversos servicios, inciden en la calidad final del servicio de transporte brindado al consumidor<sup>171</sup>.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI, 2023), el transporte aéreo, medido a través del índice de producción, se incrementó en 60.8 % en el 2022, respecto al año previo, ante la mayor demanda de viajes como producto del levantamiento de las medidas restrictivas para el ingreso de extranjeros y el incremento del turismo receptivo favorecido por los feriados y la declaración de días no laborables<sup>172</sup>. El número total de pasajeros transportados, de acuerdo con el MTC<sup>173</sup>, se incrementó en 74.5 % hasta los 20.1 millones, destacando el flujo de pasajeros internacionales (127.5 %) frente a los pasajeros nacionales (52.4 %), aunque en términos absolutos todavía por debajo de los niveles prepandemia.

En 2022 destacó el ingreso de JetSmart dentro del grupo de proveedores que brindan el servicio, tras las salidas de LC Perú (2018), Peruvian Airline (2019), Avianca Perú (2020)<sup>174</sup> y la reciente Viva Air (febrero 2023). A nivel de vuelos nacionales, el total de proveedores fue de 23, siendo Latam Airlines Perú, el que transportó la mayor cantidad de pasajeros (64.5 % del total), seguido de Sky Airline Perú (19.1 %), Star Perú (7.1 %), Jetsmart Airline Perú (4.1 %) y Viva Airlines Perú (2.9 %), entre otros; mientras que, en los vuelos internacionales fueron 47 proveedores, de los cuales Latam Airlines Perú concentró el 35.9 % de la cantidad de pasajeros transportados, seguido de Copa Airlines (8 %), American Airlines Inc. (5.7 %), Sky Airline Perú (4.3 %) y Latam Airlines Group (3.9 %), entre otros.

La mayor dinámica del mercado se reflejó en mayores reclamos presentados ante el Indecopi (20.6 %), principalmente por las cancelaciones y reprogramaciones de vuelos (que crecieron en 214 %<sup>175</sup>), aspecto que será abordado más adelante.

---

<sup>168</sup> Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2023). Nota: Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver, de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores, a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta el año 2022, se registraron 73 proveedores, de los cuales 36 pertenecen al sector turismo. Accedido el día 13.06.2023. Disponible en el siguiente enlace [https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/8567342/Proveedores\\_Adheridos\\_SISAC.pdf/d5840099-32f3-dd09-0104-0810528784a5](https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/8567342/Proveedores_Adheridos_SISAC.pdf/d5840099-32f3-dd09-0104-0810528784a5).

<sup>169</sup> Informe Sobre el Comercio Mundial (2005). Organización Mundial de Comercio (OMC).

<sup>170</sup> Monitoreo de Mercado del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (2012). Gerencia de Regulación (Ositrán).

<sup>171</sup> En algunos casos inciden además los eventos exógenos, como el accidente ocurrido en noviembre del 2022 en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y los conflictos sociales que se iniciaron en diciembre y ocasionaron la paralización de actividades en los aeropuertos de Arequipa, Cusco, Puno y Ayacucho.

<sup>172</sup> INEI (2023) Informe Técnico "Producción Nacional" de febrero 2023. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2022.pdf>.

<sup>173</sup> Información complementaria solicitada al MTC para la elaboración del presente documento

<sup>174</sup> Cabe destacar que, en febrero de 2023 también dejó de operar Viva Air.

<sup>175</sup> De acuerdo con las cifras del MTC.

Sin duda, en el reto de un servicio de mayor calidad para el consumidor será importante el avance en las obras de infraestructura aeroportuaria, así como un clima de estabilidad política y social y el cumplimiento cabal de las obligaciones por parte de los proveedores.

Cabe recordar que en el mercado de transporte aéreo participan diversas entidades con diferentes competencias. A continuación, se presentan las competencias para las principales entidades en el sector<sup>176</sup>:

**Tabla N.º 50**  
**Principales agentes que participan en el sector y sus competencias**

Agentes	Competencias
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigila y verifica el cumplimiento de la normativa, en materia de protección del consumidor, relacionado con las obligaciones legales y contractuales de los proveedores.</li> <li>• Atiende reclamos, denuncias y apelaciones de los consumidores del servicio de transporte aéreo.</li> <li>• Supervisa el servicio brindado por las empresas del sector.</li> <li>• Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC). Resuelve de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores<sup>177</sup>.</li> </ul>
<b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por medio de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), se encarga de proponer y aprobar, según corresponda, normas, regulaciones, lineamientos técnicos de alcance nacional en infraestructura aeroportuaria, actividades y servicios de aeronáutica civil, aeronavegación, seguridad operacional y seguridad de la aviación de aeronáutica civil.</li> </ul>
<b>Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso público (Ositrán)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa, fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las empresas concesionarias de infraestructura (Lima Airport Partners S.R.L – LAP., Aeropuertos del Perú S.A., Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial – Corpac) por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión respectivos.</li> <li>• Resuelve las controversias y apelaciones que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre las empresas concesionarias y usuarios.</li> </ul>
<b>Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación (Corpac)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de la administración de los aeropuertos no concesionados.</li> <li>• Opera, equipa y conserva aeropuertos comerciales abiertos al tránsito aéreo, incluyendo dependencias, servicios, instalaciones y equipos requeridos por la técnica aeronáutica.</li> <li>• Establece, administra, opera y conserva los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y demás servicios técnicos necesarios para la seguridad de las operaciones aéreas en el país.</li> <li>• Establece sistemas apropiados e idóneos de comunicación requeridos para regular y controlar el tráfico aéreo de sobre vuelo.</li> <li>• Financia y/o ejecuta proyectos de construcción y remodelación de infraestructura aeroportuaria.</li> </ul>
<b>Empresas concesionarias de los aeropuertos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las empresas concesionarias operan las diversas infraestructuras de acuerdo con lo establecido en sus respectivos contratos de concesión. Estas son: Lima Airport Partners S.R.L., Aeropuertos del Perú S.A. y Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</li> <li>• Constituyen la primera instancia ante reclamos presentados y que tengan relación con la infraestructura, siendo la segunda y última instancia administrativa el Ositrán.</li> </ul>
<b>Gobiernos regionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollan y administran los aeródromos de ámbito regional, coordinando con la Dirección General de Aeronáutica Civil, conforme con la ley.</li> </ul>

Fuente: Portales web de Ositrán, Resolución Ministerial N° 658-2021-MTC/01 y Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

<sup>176</sup> Al cierre del Informe, la Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI) no respondió la solicitud de información.

<sup>177</sup> Artículo 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

### V.3.5.1 Labor del Indecopi

#### Actividades de capacitación

En cuanto a las actividades de capacitación durante el 2022, por medio de la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP) se realizaron dos conferencias virtuales orientadas al público en general sobre la protección del consumidor del transporte aéreo, alcanzando un total de 170 beneficiarios.

#### Actividades de difusión

Durante el 2022, el Indecopi continuó con la difusión de información relevante para los consumidores, a través de diversos medios. Destacó la guía Derechos de los Pasajeros en el Transporte Aéreo ante la reprogramación y cancelación de vuelos y de los problemas relacionados con el equipaje, disponible en <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/8638>.

#### Actividades de supervisión

En el 2022, el Indecopi, a través de la Dirección de Fiscalización (DFI), concluyó 26 supervisiones clásicas<sup>178</sup>, de las cuales, 12 fueron en Lima, nueve en Puno y 11 en el resto de los departamentos. Los principales temas supervisados fueron los relacionados al incumplimiento de requerimiento de información (35 %) y la cancelación de vuelos por mantenimiento del aeropuerto (10 %). Sobre la forma de conclusión destaca que, el 56.3 % pasó a procedimientos administrativos sancionadores, 25 % pasó a archivo y el 18.8 % fue concluida como advertencias, debido a la existencia de incumplimientos no susceptibles de ameritar la determinación de responsabilidades administrativas.

**Gráfico N.º 141**  
**Supervisiones realizadas por el Indecopi en el sector de transporte aéreo, 2022**



Nota:

\* PAS: Procedimiento administrativo sancionador.

Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

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

#### Sanciones impuestas por infracciones a la normativa de protección del consumidor

En 2022, se impusieron 522 sanciones (290 amonestaciones y 232 multas) y 827.9 UITs en multas, equivalentes a aproximadamente a S/ 3 800 000. La falta de idoneidad fue el hecho más sancionado, concentrando el 79.5 %, seguido de infracciones relacionadas con la información (9.6 %), entre otros.

<sup>178</sup> Las supervisiones clásicas tienen como objetivo verificar el cumplimiento normativo, cuya conclusión adopta alguna de las formas establecidas en el artículo 245.1 del TUO de la LPAG como: i) la certificación de la actuación conforme, ii) la recomendación de mejoras o correcciones, iii) la advertencia de incumplimientos no susceptibles del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, iv) la recomendación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador; y, v) la adopción de medidas correctivas.

Durante el año se sancionaron a 26 proveedores, siendo Latam Airlines Perú S.A. el de mayor número (139 sanciones).

**Gráfico N.º 142**  
**Sanciones impuestas en el sector de transporte aéreo, 2022<sup>a/</sup>**



Notas:

a/ La información de sanciones es preliminar.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

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

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

### Cancelaciones y reprogramaciones de vuelos

En 2022, las cancelaciones y reprogramaciones de vuelos aumentaron 214 %, totalizando los 2301 vuelos (1652 vuelos cancelados y 649 vuelos reprogramados). Pese al aumento sustantivo, es de destacar que los mismos fueron equivalentes a solo el 1.4 % del total de vuelos realizados en el año y afectaron a 282 262 pasajeros aproximadamente<sup>179</sup> (versus el 0.7 % del total de vuelos del 2021 y que afectó a 74 287 pasajeros aproximadamente).

Según la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el 53.1 % de las cancelaciones y reprogramaciones se debieron a temas operacionales, que potencialmente se encuentran en responsabilidad de las aerolíneas; el 11.2 %, a temas meteorológicos; el 9.9 %, a temas técnicos; y el 25.8 % a otros temas incontrolables y relacionados con el servicio del aeropuerto y de tránsito aéreo.

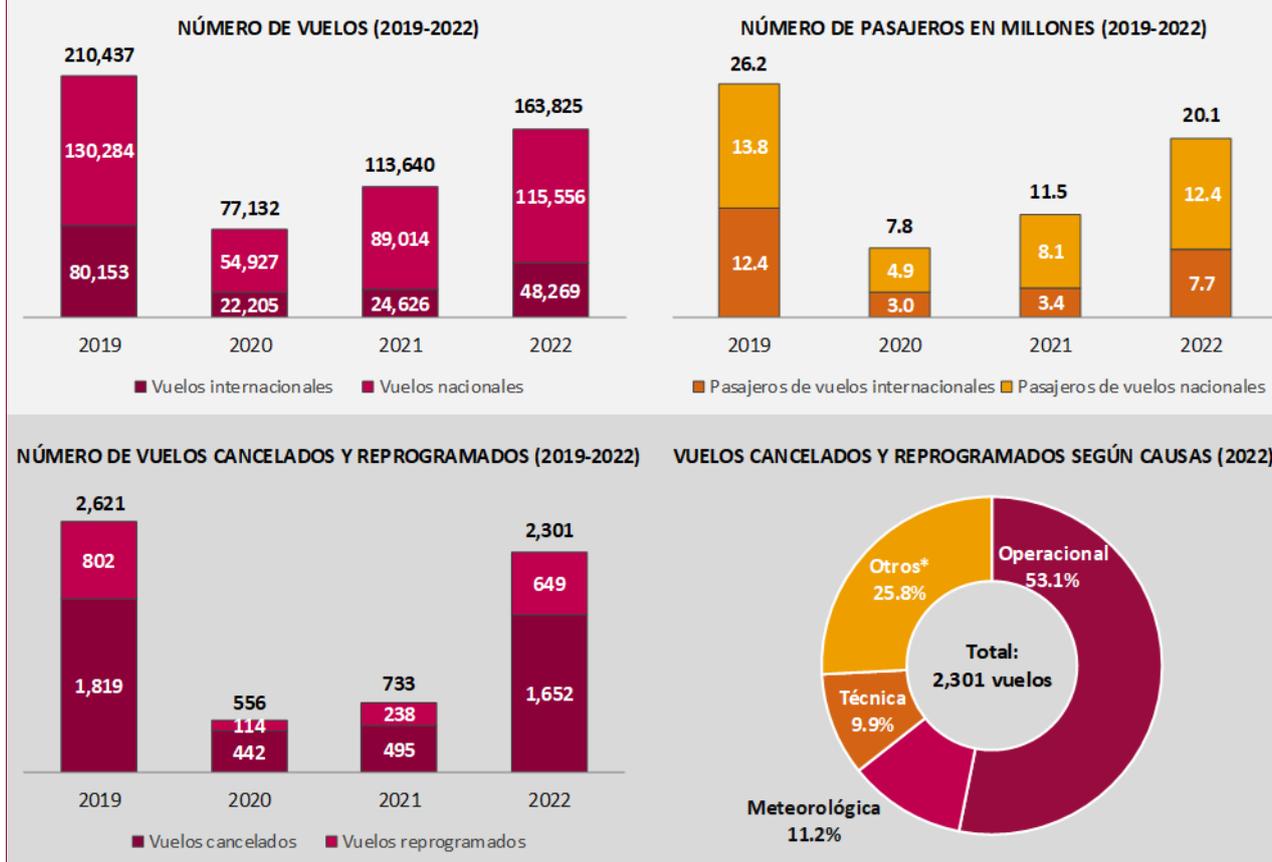
Para más detalle, se precisa que, de acuerdo con la Resolución N° 1381 de la Comunidad Andina, los motivos de cancelaciones de vuelos pueden ser:

- i. Operacionales: Todas las actividades que requieren el vuelo y que están bajo la responsabilidad de la línea aérea incluyendo sus consecuencias. Se excluyen aquellas de carácter técnico.
- ii. Técnicos: Deficiencia en el equipo de vuelo y/o procedimientos de mantenimiento.
- iii. Incontrolables: Condiciones meteorológicas, huelga, obstrucción de las pistas, intervención de autoridades policiales, migración, aduanas y sanidad.
- iv. Aeropuerto y tránsito aéreo: Problemas en los sistemas y servicios aeronáuticos de comunicaciones, tránsito aéreo y aeropuertos.

<sup>179</sup> Cálculo obtenido con el número promedio de pasajeros reportados en vuelos nacionales y extranjeros en el 2022.

**Gráfico N.º 143**

**Número de vuelos nacionales e internacionales y número de pasajeros**



\* Relacionados con temas incontrollables, servicios del aeropuerto y servicios de tránsito aéreo.

Fuente: Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Oficio N° 0863-2023-MTC/04.

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

Es de destacar que, entre algunos detonantes puntuales de las cancelaciones y reprogramaciones de vuelos, que se suman a los factores derivados de las limitaciones en la infraestructura, en 2022, destacan:

- Ineficiencias en la administración de los servicios de aeronavegación y de gestión aeroportuaria que afectó a cientos de vuelos a nivel nacional e internacional<sup>180</sup>.
- La toma de los aeropuertos de Huancabamba (Apurímac), Alfredo Rodríguez Ballón (Arequipa) y Alfredo Mendivil Duarte (Ayacucho) en diciembre, como parte de las protestas sociales<sup>181</sup>.
- Accidente en el Aeropuerto Jorge Chávez<sup>182</sup>.

Teniendo en cuenta el número de vuelos cancelados y reprogramados sobre el total de vuelos efectuados por cada empresa, destacó Jetblue Airways, como el principal proveedor en el 2022, al haber reprogramado y cancelado el 24.2 % de sus vuelos (reprogramó 155 vuelos y canceló 14). El segundo lugar lo ocupó Star Perú al reprogramar y cancelar el 4.2 % de sus vuelos y, el tercer lugar fue para United Airlines (3.1 %). Por otro lado, destacó Latam Airlines Perú por ser la empresa con mayor número de vuelos efectuados (75 426 vuelos) y solo haber cancelado y reprogramado el 1.5 %, porcentaje que se encuentra cerca del promedio (1.4 %).

<sup>180</sup> Comunicado de IATA. (2023). Accedido el 29 de mayo del 2023. Disponible en <https://www.iata.org/contentassets/0b6d1c34ebb24fa390b6030be3327751/230103-pe-comunicado-nuevas-disposiciones-corpac.pdf>

<sup>181</sup> Infobae (2022). Accedido el 29 de mayo del 2023. Disponible en <https://www.infobae.com/america/peru/2022/12/13/los-aeropuertos-son-los-puntos-de-ataque-de-manifestantes-y-crece-incertidumbre-ante-posible-cancelaciones-de-vuelos/>

<sup>182</sup> Gop.pe (2022). Accedido el 25 de julio del 2023. Disponible en <https://www.gop.pe/institucion/indecopi/noticias/702084-accidente-en-aeropuerto-jorge-chavez-pasajeros-afectados-podran-registrarse-en-padron-del-indecopi-hasta-el-28-de-febrero>

**Gráfico N.º 144**  
**Porcentaje de vuelos cancelados y reprogramados sobre el total de vuelos efectuados por principales empresas (2022)**



Fuente: Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Oficio N.º 0863-2023-MTC/04.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

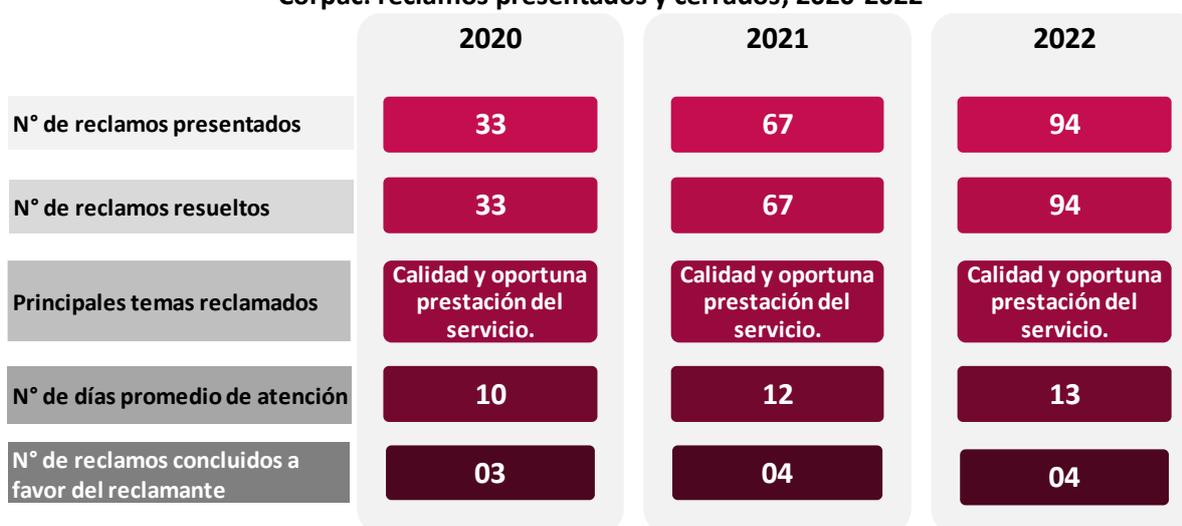
### V.3.5.2 Labor de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)

Durante el 2022, en los 18 aeropuertos administrados por la Corpac se realizaron 58 196 vuelos (incluye 148 vuelos internacionales) y transportaron alrededor de 3.5 millones de pasajeros, de los cuales 15 272 fueron pasajeros de vuelos internacionales.

#### Atención de reclamos

Corpac recibió y atendió 94 reclamos, siendo el principal motivo de reclamo la calidad y oportuna prestación del servicio. Solo cuatro reclamos fueron concluidos a favor del reclamante. Es de destacar que conforme lo reportó la entidad la mayoría de los reclamos que atienden evidencian el desconocimiento por parte de los consumidores sobre las funciones de Corpac, debido a que reciben reclamos que deberían ser atendidos por los operadores de aeropuertos concesionados (como LAP, Aeropuertos Andinos, Aeropuertos del Perú).

**Gráfico N.º 145**  
**Corpac: reclamos presentados y cerrados, 2020-2022**



Fuente: Corpac. Correo electrónico de 20.04.2023  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### V.3.6 Servicio de transporte terrestre

En materia de protección del consumidor en el sector de transporte, el Indecopi vela por la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte, destacando entre sus funciones el resolver los reclamos y denuncias de los usuarios de este servicio. El ente rector es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y, a través de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran), se encarga de supervisar, fiscalizar y controlar los servicios de transporte terrestre en los ámbitos nacional e internacional.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)<sup>183</sup>, el Perú es poco eficiente en su estrategia para brindar una ciudad confortable y un transporte sostenible adecuado a las necesidades de sus ciudadanos, debido a ineficiencias como: i) dominio de la informalidad – falta de un Sistema Integrado de Transporte (SIT), ii) reacción tardía en lugar de planificación adecuada y iii) falta de información. Lo anterior impacta en la calidad del servicio, a través de la exclusión de personas del segmento más vulnerable, congestión vehicular y mayores índices de accidentabilidad.

Para el año 2022, el sector de transporte terrestre en el Perú evidenció una recuperación tras el levantamiento de las medidas restrictivas aplicadas para minimizar los efectos adversos de la COVID-19. La reanudación de las actividades económicas se reflejó no solo en el mayor flujo de pasajeros (55.5 % hasta los 75.6 millones, según el MTC<sup>184</sup>) sino en el incremento del número de empresas autorizadas por el MTC para el transporte de pasajeros por carretera a nivel nacional<sup>185</sup> (13.3 % hasta los 5522), soportado además por el impulso del turismo<sup>186</sup>. Sin embargo, el movimiento de personas todavía se mantuvo por debajo de lo reportado en 2019.

Conforme lo indicó el BID, también para la Sutran, la informalidad es el principal problema identificado en el sector, el cual se produce cuando una persona o empresa presta el servicio sin contar con la autorización para la actividad correspondiente. Ante ello, el supervisor pretende incrementar su cantidad de operativos contra la informalidad, así como fortalecer su capacidad fiscalizadora realizando para ello convenios interinstitucionales con la Policía Nacional del Perú. A nivel institucional, el MTC, para 2023 reforzaría su gestión de manejo de insumos, para la entrega de las licencias de conducir, a los gobiernos regionales para que les permita cumplir con la normativa y los plazos establecidos.

Destaca que, en 2023, se aprobó la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Vial<sup>187</sup> que pretende abordar las causas del problema referido a la pérdida de vidas y capacidades humanas por la inseguridad vial, debido a la débil institucionalidad de la seguridad vial, actitudes y comportamientos que generan vulnerabilidad en los usuarios de las vías, bajos estándares de seguridad vehicular, insuficiente gestión de velocidades, infraestructura vial que no cumple con los estándares actuales para la seguridad vial y la deficiente preparación, respuesta y acompañamiento frente a siniestros de tránsito.

---

<sup>183</sup> Banco Interamericano de Desarrollo (2020). Moviliblog. Disponible en <https://blogs.iadb.org/transporte/es/que-ha-llevado-a-peru-a-tener-un-sistema-de-transporte-deficiente/>

<sup>184</sup> MTC (2023). Accedido el 07 de julio del 2023, de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344888-estadistica-servicios-de-transporte-terrestre-por-carretera-servicios-de-pasajeros>.

<sup>185</sup> MTC (2023). Accedido el 07 de julio del 2023, de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344888-estadistica-servicios-de-transporte-terrestre-por-carretera-servicios-de-pasajeros>

<sup>186</sup> Decreto Supremo N° 033-2022-PCM. Accedido el 07 de julio del 2023. Disponible en <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/declaran-dias-no-laborables-para-los-trabajadores-del-sector-decreto-supremo-n-033-2022-pcm-2054370-2/>

<sup>187</sup> Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2023). Política Nacional Multisectorial de Seguridad Vial 2023-2030. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4898855/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20de%20Seguridad%20Vial%202023%20%E2%80%93%202030.pdf?v=1690229851>

**Tabla N.º 51**  
**Principales agentes que participan en el sector y sus competencias**

Agente	Competencias
<b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el ente rector a nivel nacional en materia de transporte y tránsito terrestre.               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A través de la <b>Dirección General de Autorizaciones en Transporte</b>, se encarga de la evaluación y autorización para la prestación de los servicios de transporte terrestre de personas y mercancías por carreteras y vías férreas, entre otros.</li> <li>✓ A través de la <b>Dirección de Políticas y Normas en Transporte Vial</b>, se encarga de la formulación de políticas, normas en materia de transporte y tránsito terrestre, así como de seguridad e infraestructura vial.</li> <li>✓ A través de la <b>Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran)</b>, se encarga de supervisar, fiscalizar y controlar los servicios de transporte terrestre en los ámbitos nacional e internacional, así como los servicios complementarios y vinculados que brinden los agentes privados y públicos relacionados al sector, tales como centros de inspección técnica vehicular, entidades certificadoras y talleres de conversión a GLP y GNV, entre otros.</li> <li>✓ A través de la <b>Dirección de Seguridad Vial</b>, se encarga de impulsar y coordinar estrategias de desarrollo de seguridad vial a favor de los usuarios de las vías.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Comisión Multisectorial de Seguridad Vial (CMSV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un órgano dependiente del MTC y de naturaleza permanente, que tiene por objetivo elaborar propuestas e informes y realizar acciones de seguimiento sobre seguridad vial. La CMSV está integrada por un representante titular y alterno del Ministerio de Transporte de Comunicaciones (que lo preside), Ministerio del Interior, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Protección de la Propiedad Intelectual, Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales, Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Provincial del Callao y el Indecopi.</li> </ul>
<b>Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de planificar, regular, gestionar, supervisar, fiscalizar y promover la eficiente operatividad del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. Asimismo, lograr una red integrada de servicios de transporte terrestre urbano masivo de pasajeros de elevada calidad y amplia cobertura, tecnológicamente moderno, ambientalmente limpio, técnicamente eficiente y económicamente sustentable.</li> <li>• Ejerce su jurisdicción en la integridad del territorio de la provincia de Lima y de la provincia constitucional del Callao, y en aquellas áreas urbanas que se vayan incorporando como consecuencia de su crecimiento urbano, siguiendo el procedimiento legalmente establecido.</li> <li>• Se encarga de aprobar las normas para la integración física, operacional, tarifaria y de medios de pago de los distintos modos que conforman el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao.</li> <li>• Desarrolla y aplica políticas para promover, fomentar y priorizar la movilidad sostenible con medios de transporte intermodal, accesibles, seguros, ambientalmente limpios y de amplia cobertura.</li> <li>• Están sujetos a la ATU los operadores y los conductores de los servicios de transporte que se prestan dentro del territorio y los prestadores de servicios complementarios a los mismos, en especial los que operan el Sistema de Recaudo Único.</li> <li>• En el marco del proceso de fusión de la ATU, que absorbe a la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE), dispuesta por la Ley N° 30900, se completó la transferencia total de funciones en febrero del 2021, por lo tanto, esta entidad se encarga de las actividades de proyección, planificación, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria correspondiente a la Red Básica del Metro de Lima – Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.</li> </ul>

Agente	Competencias
<b>Gobiernos regionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizan, supervisan, fiscalizan y controlan la prestación de servicios de transporte interprovincial dentro del ámbito regional en coordinación con los gobiernos locales.</li> <li>• Supervisan y fiscalizan la gestión de actividades de infraestructura de transporte vial de alcance regional.</li> <li>• Emiten normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en los reglamentos nacionales.</li> <li>• Regulan, supervisan y controlan el proceso de otorgamiento de licencias de conducir, de acuerdo con la normatividad vigente.</li> <li>• Emiten y entregan licencias de conducir de clase A.</li> </ul>
<b>Municipalidades</b>	<p><b>En el caso de las municipalidades provinciales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulan el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia.</li> <li>• Otorgan las licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros y de carga.</li> <li>• Norman, regulan y controlan la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como taxis, mototaxis, triciclos y otros de similar naturaleza.</li> <li>• Supervisan e imponen sanciones en el servicio público de transporte urbano de su jurisdicción, con el apoyo de la Policía Nacional asignada al control de tránsito.</li> <li>• Instalan, mantienen y renuevan los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, de conformidad con el reglamento nacional respectivo.</li> <li>• Emiten y entregan licencias de conducir clase B.</li> <li>• Con la creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), se modificó el artículo 73 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, respecto del caso de municipalidades conurbadas, puesto que se deberán contar con mecanismos de coordinación en el ámbito de la planificación y prestación de dichos servicios entre las municipalidades vinculadas, para asegurar la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y una adecuada provisión a los vecinos.</li> </ul> <p><b>En el caso de las municipalidades distritales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En materia de tránsito, gestionan y fiscalizan, dentro de su jurisdicción, en concordancia con las disposiciones que emita la municipalidad provincial respectiva y los reglamentos nacionales pertinentes.</li> <li>• Asumen las competencias y ejercen las funciones específicas señaladas en la Ley Orgánica de Municipalidades, con carácter exclusivo o compartido, en materia de servicios públicos locales, como el caso de tránsito, circulación y transporte público.</li> <li>• Otorgan licencias para la circulación de vehículos menores y demás, de acuerdo con lo establecido en la regulación provincial.</li> </ul> <p><b>En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve el desarrollo e implementación de planes de movilidad urbana sostenible, de seguridad vial y gestión del tránsito con el propósito de elevar la calidad de vida de los habitantes de Lima Metropolitana.</li> <li>• Impulsa el ordenamiento del transporte urbano y el desarrollo de sistemas integrados de transporte públicos masivos que faciliten la conexión de la ciudad.</li> <li>• La Municipalidad Metropolitana de Lima cuenta con órganos descentralizados relacionados a transporte: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instituto Metropolitano de Planificación (IMP), que tiene por objeto organizar, orientar, promover, conducir y evaluar íntegramente la planificación del desarrollo de mediano y largo plazo del área metropolitana y la provincia de Lima, eje principal del Sistema Metropolitano de Planificación.</li> <li>✓ Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A. (EMAPE) tiene por objeto la construcción, remodelación, conservación, explotación y administración de autopistas, carreteras o vías de tránsito rápido, sean urbanas, suburbanas o interurbanas, incluyendo sus vías de acceso, puentes, pasos a desnivel, zonas de servicios, zonas de recreación y ornato, y áreas anexas; asimismo realizar</li> </ul> </li> </ul>

Agente	Competencias
	mantenimiento y explotación de otras obras de infraestructura, especialmente vial.
<b>Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Ositrán supervisa 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional respecto del avance de inversión, el cumplimiento de las obras en los plazos establecidos, el correcto mantenimiento y señalización de las vías, la regulación de las tarifas, que se brinde un óptimo servicio y se atiendan las sugerencias, reclamos y/o denuncias de los usuarios.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vela por la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.</li> <li>• Está facultado según sus propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.</li> <li>• Resuelve los reclamos y denuncias de los usuarios de los servicios de transporte terrestre.</li> </ul>
<b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>188</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores, a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por órganos arbitrales y empresas adherentes<sup>189</sup>.</li> </ul>
<b>Sector privado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se puede identificar una diversidad de actores: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empresas que operan brindando el servicio de transporte de pasajeros, a nivel urbano, nivel interprovincial e interdepartamental.</li> <li>✓ Empresas que operan las carreteras dadas en concesión por parte del MTC (supervisadas por el Ositrán: 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional al 2022 y las dadas por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (por ejemplo, “Vía Expresa Línea Amarilla” y “Vías Nuevas de Lima”).</li> </ul> </li> </ul>

Fuente: Decreto Supremo N° 003-2019-MTC, Resolución Ministerial N° 658-2021-MTC/01 Modificación del Texto Integrado ROF. Decreto Supremo N° 034-2019-MTC, Resolución Directoral N° 024-2019-MTC/18.

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

Para esta sección se solicitó información a las siguientes entidades: El Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), Autoridad Única de Transporte para Lima y Callao (ATU), Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), Comisión Multisectorial de Seguridad Vial (CMSV), habiéndose recibido respuestas del ente rector, la Sutran y CMSV que se plasma en el siguiente acápite.

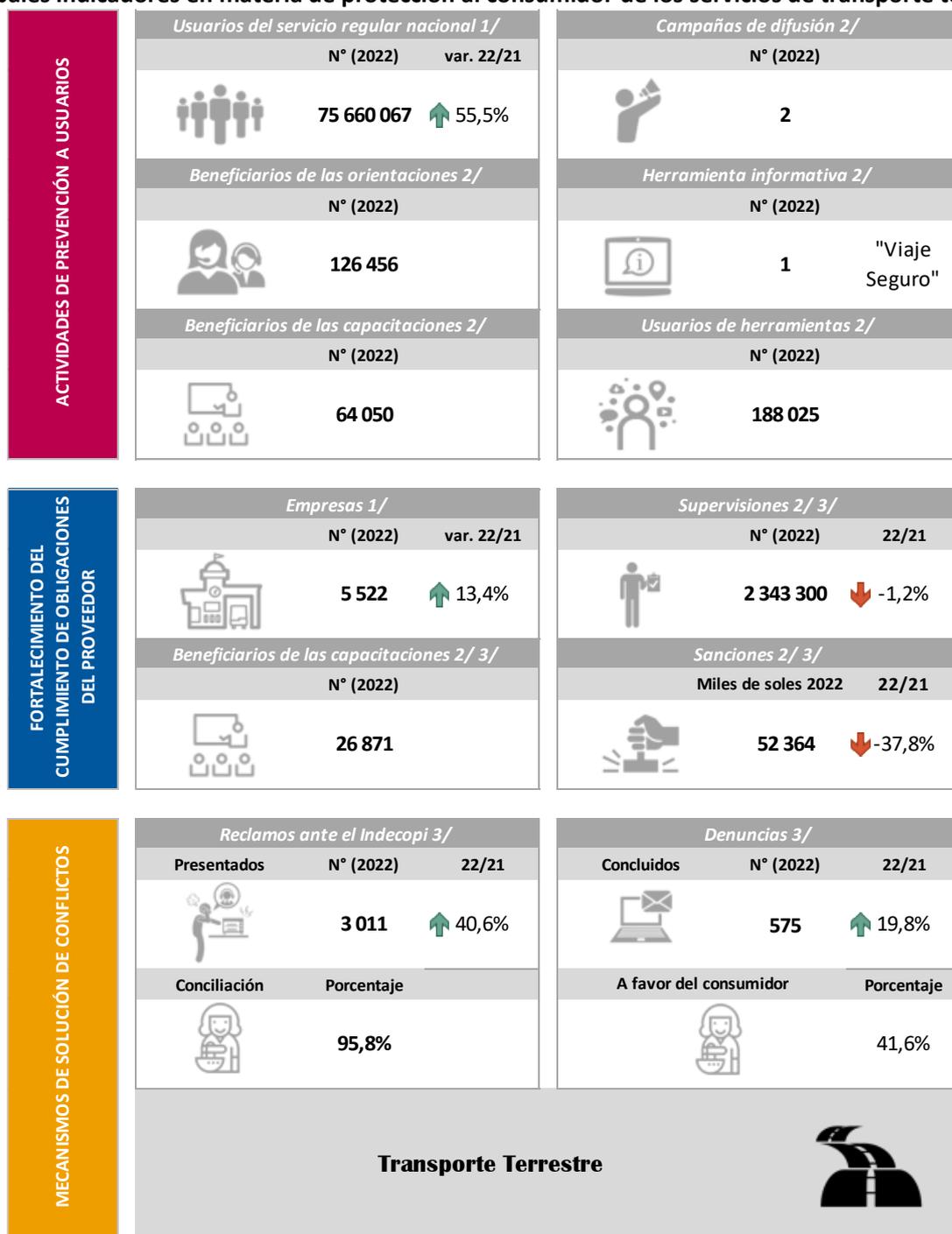
A continuación, se presentan los principales indicadores relacionados con el servicio de transporte terrestre:

<sup>188</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>189</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

Gráfico N.º 146

Principales indicadores en materia de protección al consumidor de los servicios de transporte terrestre



Leyenda

Incrementó



Se mantuvo



Decreó



Notas:

1/ MTC: Estadística – Servicios de Transporte Terrestre por Carretera – Servicios de Pasajeros.

2/ Sutran: Correo electrónico con fecha 24.04.2023.

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

### V.3.6.1 Labor del Indecopi

Entre las principales acciones realizadas por el Indecopi destacan las preventivas que brindan información relevante relacionada con el sector y la realización de supervisiones, principalmente orientativas. Así también, se tramitaron los reclamos y denuncias a nivel nacional debido a los conflictos de consumo.

#### Actividades de difusión y capacitación

Destacó:

- Guía “Ruta del peaje”<sup>190</sup>, a través del cual se proporciona a la ciudadanía contenido útil sobre los peajes de las principales concesiones del norte, centro y sur del país, con el fin de brindar información relevante a los conductores durante la prestación del servicio, tales como: tarifas, métodos de pago y servicios habilitados.
- Guías “Ruta Segura” para las regiones de Áncash, Ayacucho, Cusco, Madre de Dios, Tumbes, Puno, Loreto, Ica, Moquegua y Pasco, en coordinación con la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales del Indecopi, el MINCETUR e IPerú, DIRCETUR, municipalidades, entre otros, en las cuales se promueve que el turismo considere a proveedores formales.

Además, el Indecopi, en cooperación con la Sutran, realizó capacitaciones a un total de 407 transportistas sobre las responsabilidades de los proveedores en materia de protección del consumidor.

#### Actividades de supervisión

En el 2022, se concluyó un total de 333 supervisiones, 50 % más respecto del año anterior, distribuidas en 232 orientativas y 101 clásicas. Del total, 35 supervisiones clásicas concluidas tuvieron recomendaciones para el inicio de procedimientos administrativos sancionadores (PAS). Los principales temas supervisados tuvieron relación con el deber de la información e idoneidad. Según el ámbito, 61 supervisiones se realizaron en Puno, 60 en San Martín y 212 en el resto del país.

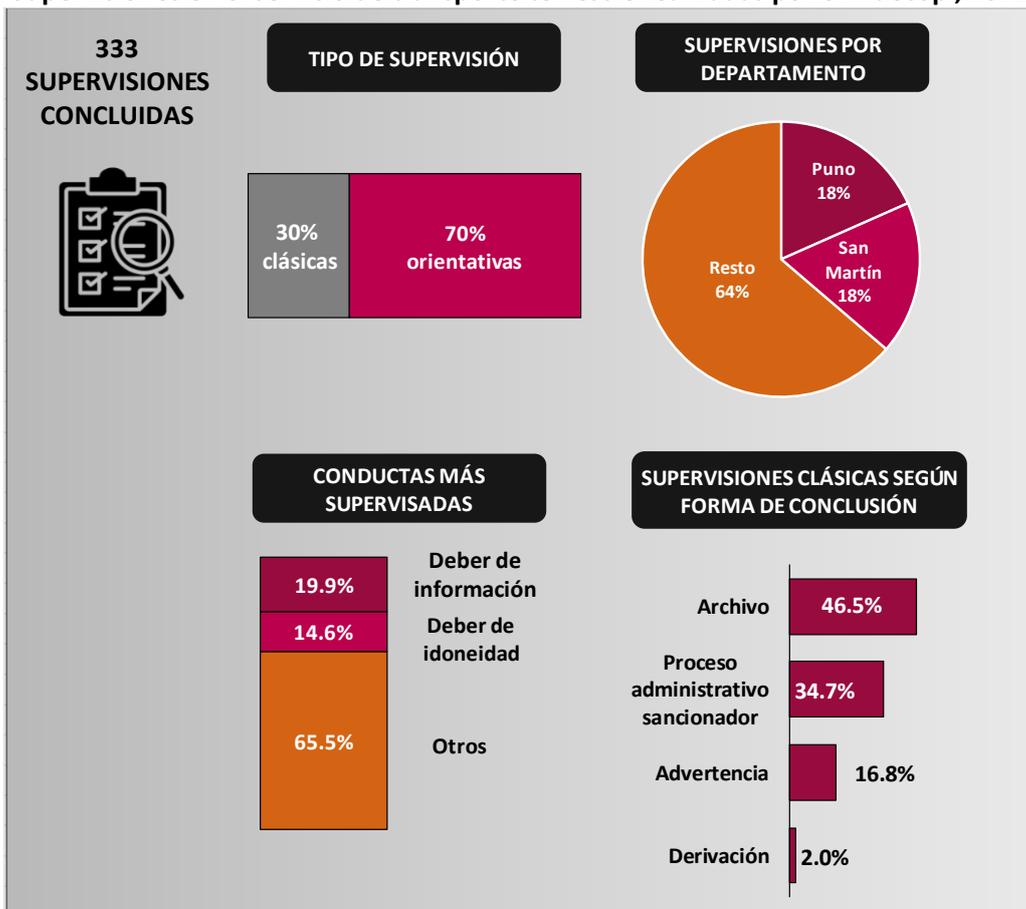
---

<sup>190</sup>

Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3045665/Gui%CC%81a%20Ruta%20del%20Peaje%20VF%20%28baja%29%20%281%29.pdf.pdf?v=1651091085>

Gráfico N.º 147

Supervisiones en el servicio de transporte terrestre realizadas por el Indecopi, 2022



Fuente: Dirección de Fiscalización – Indecopi.

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

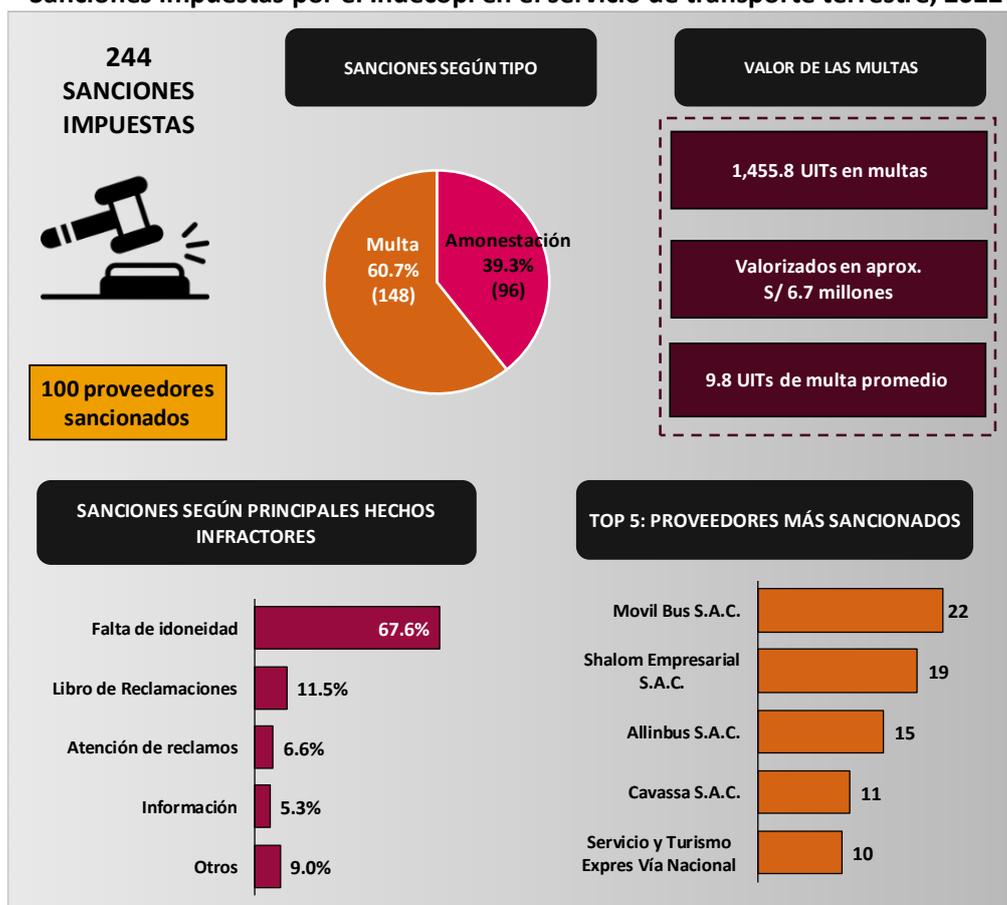
**Sanciones impuestas por infracciones a la normativa en materia de protección del consumidor**

Durante el 2022, se impuso un total de 244 sanciones (96 amonestaciones y 148 multas) a un total de 100 proveedores del sector. En términos de monto de multas, se impuso un total de 1455.8 UITs<sup>191</sup> (equivalentes a S/ 6 700 000), siendo la multa promedio de 9.8 UITs. La falta de idoneidad fue el principal hecho sancionado (67.6 % del total de sanciones), seguida por las infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones (11.5 %), atención de reclamos (6.6 %), entre otros. Respecto a los proveedores, Móvil Bus S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados con 22 sanciones, seguido de Shalom Empresarial S.A. con 19 y Allinbus S.A.C. con 15.

<sup>191</sup> UIT: Unidad Impositiva Tributaria de 2022 equivalente a S/ 4 600.

Gráfico N.º 148

Sanciones impuestas por el Indecopi en el servicio de transporte terrestre, 2022



Notas:

La información corresponde a sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

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

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

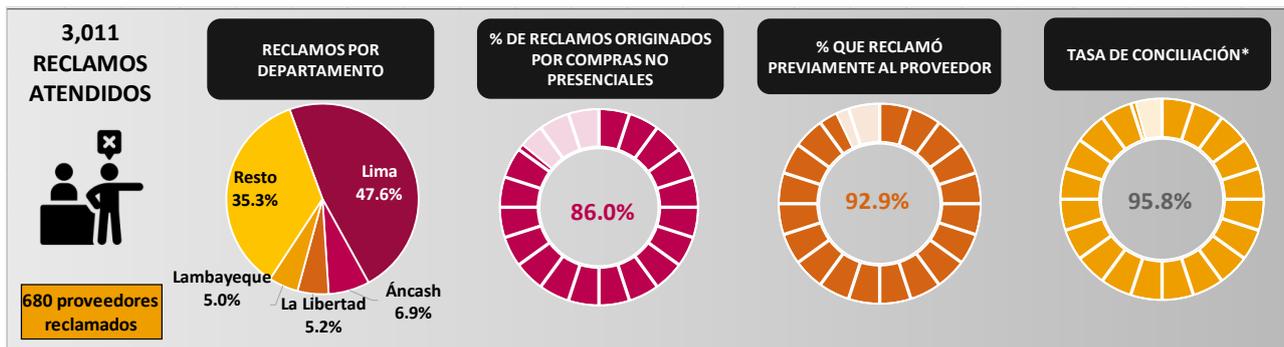
## Reclamos

Se concluyeron 3,011 reclamos en el Indecopi, a nivel nacional durante el 2022, de los cuales, el 47.6 % correspondió a los tramitados en Lima, 6.9 % a Áncash, 5.2 % a La Libertad y 5 % a Lambayeque; mientras que, el 35.3 % al resto de departamentos. Es de destacar que el 86 % de los reclamos se originaron por compras no presenciales y en el 92.9 % de los casos, el consumidor ya había presentado su reclamo ante el proveedor previamente de recurrir al Indecopi. La tasa de conciliación<sup>192</sup> fue de 95.8 %.

<sup>192</sup> La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto de la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Gráfico N.º 149

Reclamos atendidos por el Indecopi contra proveedores del servicio de transporte terrestre, 2022



Nota:

\* La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

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

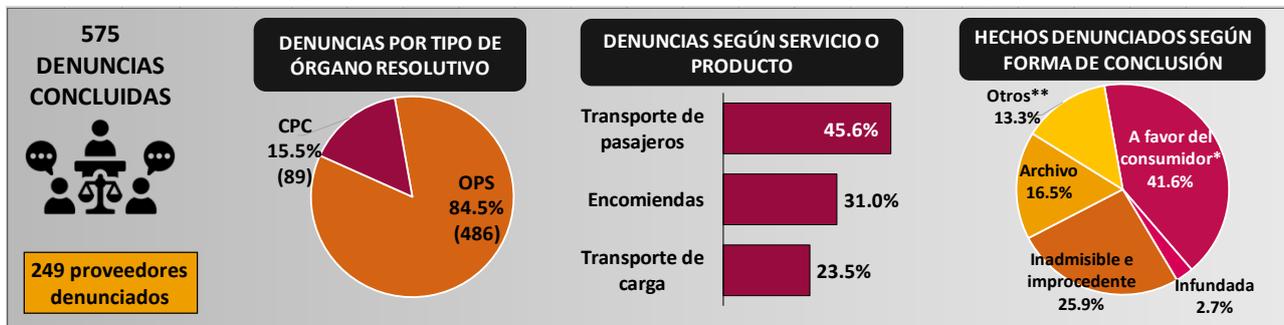
Denuncias

En el 2022, el número de denuncias concluidas fue de 575, 19.8 % superior respecto al año anterior. El 15.5 % correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 84.5 % en los OPS. Estas denuncias fueron hechas a un total de 249 proveedores; siendo el servicio más denunciado el de transporte de pasajeros (45.6 % de los reclamos), seguido del servicio de encomiendas (31 %).

Es preciso mencionar que, el 41.6 % del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor; mientras que, la participación de denuncias improcedentes e inadmisibles fue del 25.9 %.

Gráfico N.º 150

Denuncias atendidas por el Indecopi contra proveedores del servicio de transporte terrestre, 2022



Notas:

\*Considera las denuncias que culminaron como fundadas, en conciliación, desistimiento y acuerdo extraproceso.

\*\*Declinación de competencia y derivado.

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Arbitraje de consumo

En el 2022, se concluyeron 31 solicitudes de arbitraje de las cuales, de las cuales, 25 terminaron por rechazo y rechazo tácito (que no se refleja por actos del interesado, sino por su falta de actuación) de parte del proveedor, y seis terminaron en laudo, siendo dos de estas fundadas, tres homologadas de acuerdos conciliatorios a laudos y una infundada.

Gráfico N.º 151

Solicitudes de arbitraje atendidas por el Indecopi en el servicio de transporte terrestre, 2022



Fuente: Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi.

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

### V.3.6.2 Labor de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías (Sutran)

#### Modificaciones normativas

De acuerdo con lo reportado por la Sutran, durante el 2022 se dieron principalmente dos cambios normativos relacionados a usuarios o proveedores, tanto para transporte terrestre de personas como de carga de mercancías, como es el caso de:

- D000029-2022-SUTRAN-SP: Directiva para la atención de solicitudes de acogimiento al Programa de Regularización de Sanciones aprobado por el Decreto Supremo N° 001-2021-MTC (incumplimientos) y al Programa de Regularización de Sanciones aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2022-MTC (infracciones)
- D000087-2022-SUTRAN-SP: Directiva para la Declaración de Abandono y Chatarreo de Vehículos Internados en Depósitos Vehiculares por la Sutran.

#### Actividades de capacitación

Con relación a usuarios:

- En 2022 la Sutran brindó capacitaciones presenciales y no presenciales a un total de 64 050 usuarios, principalmente en aspectos relacionados con las acciones para promover un transporte seguro, rol de los jóvenes en la promoción de la seguridad vial, el rol del docente en seguridad vial, obtención de licencias de conducir (electrónica), aplicación y alcances del SOAT, cultura y prevención en seguridad vial, y especialización docente en seguridad vial. Las capacitaciones no presenciales representaron el 97.4 % del total.
- La Sutran no reportó actividades de capacitación dirigidas exclusivamente a consumidores vulnerables en el 2022.

Con relación a empresas:

- Al 2022, la Sutran capacitó a un total de 26 434 trabajadores de empresas del sector. Según agentes, se capacitó a 7232 trabajadores de 1426 empresas de transporte de personas; 17 625 trabajadores de 4959 empresas de transporte terrestre de carga; 1577 trabajadores de 511 de otras empresas relacionadas con el servicio de transporte terrestre; siendo los principales temas tratados el impacto de las papeletas en el récord del conductor, nuevos límites de velocidad y las fiscalizaciones para prevenir presuntos casos de trata de personas a través del transporte terrestre.

## Actividades de orientación

En el año 2022, la Sutran realizó orientaciones por un total de 126 378<sup>193</sup>, de las cuales el 95.2 % se realizaron en la modalidad no presencial. Las consultas más frecuentes fueron las relacionadas con el estado de parte diario (referido al estado de los procedimientos administrativos en trámite), expediente coactivos y orientación para el registro de trámite en mesa de parte.

## Campañas informativas y herramientas de información

En el 2022, la Sutran llevó a cabo dos campañas de seguridad vial dirigidas a usuarios de sus redes sociales. La primera se denominó “Sutran Protegiendo tu Vida” y tuvo como objetivo concientizar sobre la importancia de respetar las normas de tránsito, llegando a 147 193 usuarios; mientras que; la segunda, se denominó “Viaje Seguro” y promovió buenas prácticas para un viaje seguro en las vías nacionales, con un alcance de 8237 usuarios.

Por otra parte, con relación con herramientas de información, Sutran puso a disposición de los usuarios de transporte terrestre el aplicativo móvil “Viaje seguro”, el cual brinda información de los puntos de venta autorizados para el transporte terrestre a nivel nacional, permite compartir y monitorear el viaje, provee información del bus y conductor, así como, brinda la facilidad para que los pasajeros reporten en tiempo real la ocurrencia de accidentes, robos o incidentes durante el viaje. En el 2022, dicho aplicativo tuvo un total de 188 025 consultas.

## Actividades de supervisión y sanción

En el 2022, la Sutran realizó un total de 2.3 millones de supervisiones. Entre los temas supervisados, resaltó la verificación de conductas e infracciones al Reglamento Nacional de Administración de Transporte, normas que regulan el transporte de materiales peligrosos y transporte internacional, entre otros. En dicho año, la Sutran impuso 45 955 sanciones equivalentes, en términos de multas a S/ 45 600 000.



Fuente: Sutran. Correo electrónico con fecha 24.04.2023.

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

<sup>193</sup> Sutran cuenta con la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano para brindar orientación al público y realizar trámites en su sede central; asimismo, cuenta con una oficina de atención al usuario en cada departamento del Perú (a excepción de Huancavelica, Loreto y Pasco). Además del canal presencial, dispone de una línea telefónica y los canales virtuales [www.sutran.gob.pe](http://www.sutran.gob.pe) y el correo electrónico [correocomunicate@sutran.gob.pe](mailto:correocomunicate@sutran.gob.pe).

## Regulación de la calidad

La Sutran ha reportado indicadores sobre los estándares de calidad para la atención de usuarios finales durante el ejercicio del 2022. Al respecto, uno de los indicadores es el relacionado con la celeridad en la gestión de atención por parte de la Entidad en el cual se tuvo que el tiempo promedio de atención al administrado se redujo a 5.34 minutos (versus los 8.52 minutos del 2021).

De otro lado, por el lado de la demanda, se tuvo el Índice de Satisfacción respecto de la calidad de la atención, el cual pasó de 79.6 % en 2021 a 98.8 % para el 2022.

### V.3.6.3 Labor de la Comisión Multisectorial de Seguridad Vial (CMSV)

La Comisión Multisectorial de Seguridad Vial (en adelante, CMSV), dependiente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), tiene por objeto elaborar propuestas e informes, así como, coordinar las acciones relacionadas a la seguridad vial en el país. En el marco del Plan Estratégico Nacional de Seguridad Vial, en el 2022, reportó las siguientes acciones y actividades relacionadas con la protección, seguridad y salud de los consumidores, usuarios y ciudadanos, según acción estratégica, entre los que destaca la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Vial que pretende abordar el problema de pérdida de vidas y capacidades humanas por la inseguridad vial:

**Tabla N.º 52**  
**Principales acciones y actividades realizadas por la CMSV, 2022**

Acción estratégica	Principales acciones y actividades implementadas	Detalle
Mejorar la gobernanza del Sistema de Seguridad Vial	Implementación del Observatorio Nacional de Seguridad Vial (ONSV) y desarrollo de estudios sobre siniestralidad vial ( <a href="http://www.onsv.gob.pe">www.onsv.gob.pe</a> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escalamiento Nacional del Sistema de Registro de Accidentes de Tránsito.</li> <li>• Integración de datos de Salud al Observatorio Nacional de Seguridad Vial.</li> <li>• Integración de datos complementarios de los fallecidos al Observatorio Nacional de Seguridad Vial.</li> <li>• Aprobación del D.S, sobre disposiciones para el funcionamiento del Observatorio Nacional De Seguridad Vial y el Fortalecimiento de la Coordinación Intersectorial en materia de Seguridad Vial.</li> </ul>
	Elaboración de la Política Nacional de Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento del proceso de evaluación por parte del CEPLAN.</li> <li>• Validación de la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Vial (PNMSV) aprobada por el CEPLAN.</li> <li>• Aprobación de la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Vial mediante Decreto Supremo N° 009-2023-MTC.</li> </ul>
	Creación de la Agencia Peruana de Tránsito y Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta técnica multisectorial consensuada.</li> <li>• Aprobación de la propuesta de Ley para la creación de la Agencia Peruana de Tránsito y Seguridad Vial.</li> </ul>
	Fortalecimiento de capacidades a especialistas en seguridad vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la capacidad técnica de los funcionarios públicos encargados de la seguridad vial, incorporando el enfoque de seguridad vial en la toma de decisiones y en la implementación de intervenciones vinculadas.</li> </ul>
	Iniciativa “Reto Visión Cero”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso por parte de los gobiernos regionales o municipalidades para la implementación de la iniciativa</li> <li>• Conocimientos técnicos por parte de los funcionarios a cargo de la seguridad vial.</li> </ul>

Acción estratégica	Principales acciones y actividades implementadas	Detalle
	Elaboración de Instrumentos Normativos para la Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso para adoptar consensos entre unidades de organización y entidades para la aprobación de las propuestas normativas realizadas.</li> </ul>
Mejorar las condiciones de seguridad de la infraestructura vial	Auditorías e inspecciones de Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa sobre auditorías e inspecciones de seguridad vial.</li> <li>• Fortalecimiento de capacidades en auditores e inspectores de Seguridad Vial.</li> </ul>
	Identificación de puntos o tramos de concentración de siniestros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a información sobre siniestros viales confiable, de calidad y que incluya geolocalización.</li> <li>• Elaboración de estudios de identificación de puntos de alta siniestralidad.</li> </ul>
	Programa “Entornos Escolares Seguros”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de los actores que intervienen en las escuelas (autoridades educativas, gobiernos locales).</li> <li>• Capacitación sobre la metodología <i>Star Rating for Schools</i> o Clasificación por estrellas desarrollado por iRAP<sup>194</sup></li> <li>• Asistencia técnica para la implementación de medidas.</li> </ul>
	Creación y actualización de manuales y guías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de implementación de manuales y guías en favor de vías seguras.</li> <li>• Implementación de acciones que permitan tránsito seguro especialmente para los usuarios vulnerables.</li> <li>• Asistencia técnica para la implementación de medidas.</li> </ul>
Mejorar las condiciones de seguridad de los vehículos	Regulación sobre demarcación vehicular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de modificación del anexo 3 del Reglamento Nacional de Vehículos.</li> </ul>
Fortalecer la ciudadanía en seguridad vial	Curso de seguridad vial para conductores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia técnica a los Consejos Regionales de Seguridad Vial para la implementación del Curso de Seguridad Vial para conductores.</li> <li>• Capacitación a 10 401 conductores infractores.</li> <li>• Aprobación de la Resolución Directoral N° 014-2022-MTC/18, que modifica la Directiva N° 004-2021-MTC/18, Directiva que regula el Curso de Seguridad Vial para Conductores, mediante la cual se aprobó la “Guía de la Buena Conducción” (<a href="https://www.onsv.gob.pe/post/202rot-de-la-buena-conduccion-peru/">https://www.onsv.gob.pe/post/202rot-de-la-buena-conduccion-peru/</a>).</li> </ul>
	Estrategia Multisectorial de Educación en Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación de la Estrategia Multisectorial de Educación en Seguridad Vial por los miembros de la CMSV.</li> <li>• Coordinaciones con el Minedu para la formulación de una propuesta consensuada para la aprobación de la Estrategia Multisectorial de Educación Vial.</li> </ul>
	Capacitación a usuarios de las vías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 capacitaciones dirigidas a usuarios de las vías, para fortalecer sus conocimientos sobre temas relacionados con seguridad vial y contribuir a evitar siniestros de tránsito, habiéndose beneficiado a aproximadamente 2000 ciudadanos.</li> </ul>
	Campañas en seguridad vial dirigidas a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el 2022 se realizó: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Campaña de velocidades y de no alcohol al volante en fechas especiales como semana santa, fiestas patrias y feriados largos.</li> <li>- #RutasConVida: En el mes de marzo, con motivo del retorno de los escolares a clases presenciales, se inició la campaña #RutasConVida, mediante la cual se difundió mensajes enfocados en el respeto a los límites de velocidad en zonas escolares, la protección a los usuarios vulnerables, entre otros.</li> <li>- Campaña sobre velocidades: Con el fin de concientizar al usuario</li> </ul> </li> </ul>

<sup>194</sup> *International Road Assessment Programme* (iRAP). Es una organización benéfica registrada dedicada a salvar vidas mediante la eliminación de carreteras de alto riesgo en todo el mundo.

Acción estratégica	Principales acciones y actividades implementadas	Detalle
		sobre los nuevos límites máximos de velocidad. - Campaña para la promoción de la movilidad sostenible, que incluyó la realización de una Bicicleteada Nacional por la Seguridad Vial el día 25 de setiembre. - Campaña por el Día de la Seguridad Vial que se conmemora el tercer domingo de octubre de cada año a nivel nacional. - Campaña por el Día Mundial en memoria de las Víctimas de Siniestros de Tránsito. •Adicionalmente a las campañas realizadas, durante el 2022 se publicaron permanentemente posts en Facebook y Twitter sobre consejos de seguridad vial, buscando concientizar a los usuarios de las vías, llegando de manera orgánica a 228,934 personas en Facebook y a 81 257 personas en Twitter.
Mejorar la respuesta de atención de emergencias de víctimas de accidentes de tránsito	Propuesta normativa para seguimiento a lesionados de siniestros viales.	• Aprobación del Decreto Supremo N°017-2022-MTC, Decreto Supremo que modifica el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 049-2000-MTC y el Reglamento del Fondo de Compensación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 024-2004-MTC.

Fuente: CMSV. Oficio N° 0031-2023-MTC/18.04.

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

### V.3.7 Sector comercio

La actividad comercial en el año 2022 evidenció una clara desaceleración: creció 3.3 %<sup>195</sup> versus el 17.8 % del año previo, en línea con el desempeño del consumo interno y el mercado laboral. En cuanto a las controversias de consumo, este sector se ubicó en segundo lugar en el Indecopi, después del financiero, alcanzando un total de 21 721 reclamos presentados, debido a problemas relacionados con la falta de idoneidad. El 51.4 % de los reclamos se relacionaron con compras de forma no presencial (por teléfono y vía internet) evidenciando ya la alta incidencia del comercio electrónico.

Cabe destacar que, para el 70.6 % de los gobiernos locales, en 2022, la informalidad se presentó principalmente en el sector comercio<sup>196</sup>, reflejándose en productos de dudosa calidad hacia los ciudadanos, aspecto que también es considerado por el Ministerio de la Producción como uno de los principales problemas.

En materia de protección de consumidor, destaca la necesidad de un marco normativo para el comercio electrónico, el cual asegure los derechos de los consumidores ante la oferta de productos en medios digitales. Cabe indicar que, esta necesidad se encuentra dentro de las recomendaciones del “Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú” (*Peer Review*), realizado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).

Otro reto para reforzar son las acciones de protección del consumidor ante la presencia de la informalidad en el sector, lo cual no garantiza la calidad de los productos ofrecidos a los consumidores y que pueden llegar a afectar la salud. En esta línea, subsiste el reto de concientizar a las empresas respecto del cumplimiento de las obligaciones normativas e incrementar el número de organismos certificadores

<sup>195</sup> INEI (2023) Informe Técnico – Producción Nacional N° 2 - febrero 2022. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2022.pdf>.

<sup>196</sup> De acuerdo con las respuestas al requerimiento de información para el presente documento a los gobiernos locales.

acreditadores ante el Inacal (Instituto Nacional de la Calidad) para la emisión de certificados de conformidad relacionado con aspectos técnicos.

Por otro lado, se puede identificar los principales agentes del sector en la tabla siguiente, a la que se suma la participación del sector privado con proveedores agrupados como el caso de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), la Sociedad Nacional de Industrias (SIN) y la Cámara Peruana de Comercio electrónico (CAPECE).

**Tabla N.º 53**  
**Principales agentes que participan en el sector y sus competencias**

Agente	Competencias
<b>Gobiernos locales (municipalidades provinciales y distritales)</b> <sup>197</sup> :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Municipalidades provinciales:</b> regulan las normas respecto al acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas; establecen las normas para el comercio ambulatorio; y simplifican los procesos de obtención de licencias y permisos. Además, mantienen un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y del cumplimiento de las normas de seguridad.</li> <li>• <b>Municipalidades distritales:</b> controlan el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio y comercialización de alimentos, a nivel distrital; regulan el comercio ambulatorio; controlan pesos y medidas, así como la adulteración de productos y servicios y; otorgan licencias para la apertura de establecimientos comerciales.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b> <sup>198</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protege los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.</li> <li>• Recibe y atiende reclamos, denuncias y sanciona a las empresas que incumplan las normas de protección del consumidor. Asimismo, cuenta con la Junta de Arbitraje de Consumo Piloto que, a julio 2023, contó con 11 proveedores adheridos del sector industria y comercio.</li> </ul>
<b>Ministerio de la Producción (Produce)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formula, coordina, ejecuta y supervisa la política de desarrollo productivo para la MYPE, industria, cooperativas y comercio interno.</li> <li>• Coordina, orienta y supervisa las actividades que desarrollan los órganos y programas del Ministerio, bajo su competencia y los organismos adscritos del subsector MYPE, subsector industria y subsector comercio interno.</li> <li>• Promueve y difunde el desarrollo y el consumo interno de los productos del sector industrial elaborados en el Perú.</li> </ul>

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, Reglamento de Organización y Funciones – ROF.

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

### V.3.7.1 Labor del Indecopi

#### Actividades de capacitación

En 2022, el Indecopi realizó 10 capacitaciones enfocadas en diversos segmentos de la actividad comercial y temática, principalmente de forma virtual. Destacó los tópicos sobre la protección al consumidor en publicidad, inocuidad de los alimentos, etiquetados de productos, seguridad de productos, llamadas comerciales insistentes y aspectos legales en el comercio por internet, alcanzado un total de 981 beneficiarios entre micro y pequeñas empresas, empresarios y público en general.

<sup>197</sup> Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Título V - Las competencias y funciones específicas de los gobiernos locales. Capítulo II, artículo 83 y artículo 86.

<sup>198</sup> Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

**Tabla N.º 54**  
**Actividades de capacitaciones realizadas por el Indecopi, 2022**

N.º de capacitaciones	Segmento objetivo	Temática de la capacitación	N.º de beneficiados
<b>A cargo de la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP)</b>			
1	MYPES, emprendedores y público en general	Videoconferencia “Inocuidad en los alimentos: Caos y soluciones	<b>425</b>
1	MYPES, emprendedores y público en general	Videoconferencia “Aspectos legales a considerar para vender por Internet	<b>88</b>
1	Público en general	Videoconferencia: “¿Cómo evito las llamadas comerciales insistentes?”	<b>101</b>
1	Público en general	Videoconferencia: “Protección al consumidor en publicidad y recomendaciones de compras navideñas”.	<b>54</b>
<b>A cargo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)</b>			
1	Público en general	Sistema de alertas de productos y servicios peligrosos.	<b>165</b>
2	Mercado de abastos	Sistema de alerta temprana de productos y servicios peligrosos.	<b>89</b>
1	Migrantes venezolanos	Inocuidad de alimentos.	<b>23</b>
1	Estudiantes de la Asociación de Exportadores (ADEX)	Herramientas de protección del consumidor para la atención de reclamos como el reporte de riesgos no previstos en productos y servicios.	<b>18</b>
1	Apicultores de la Asociación de Apicultores Lorenzo Vidaurre Santisteban (APILOVISA)	Etiquetado de productos	<b>18</b>

Fuente: Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP) y Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del consumidor.

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

### Actividades de difusión

El Indecopi difundió diversa información de carácter preventivo para la mejor toma de decisiones de consumo, principalmente a través de medios virtuales. Entre las herramientas destacaron:

- El comparativo de aplicativos móviles de *delivery*, con el fin de brindar información sobre las principales características que ofrecen los dos aplicativos de *delivery* más usados en el Perú, en lo referido a características de seguridad, los costos de servicios, uso de patrones oscuros (métodos comerciales empleados para engañar al usuario) y cláusulas de contratación del servicio en los términos y condiciones.
- Comparativo de leches y mezclas lácteas.
- Recomendaciones para la compra de miel.
- Radiografía sobre los problemas reportados en navidad.
- Guía informativa sobre patrones oscuros.
- Guía informativa #NavidadSegura.
- Guía comparativa de edulcorantes.

En cuanto a campañas informativas, el Indecopi llevó a cabo dos campañas informativas relacionadas al sector.

- **La campaña #NavidadSegura** ofreció consejos sobre la compra de productos para la cena navideña y recomendaciones para adquirir regalos, realizar compras en línea, aprovechar promociones y planificar viajes, entre otros aspectos.

- La campaña **#PutProductSafetyFirst** formó parte del grupo de trabajo de seguridad de productos de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y buscó concientizar a los consumidores sobre la importancia de priorizar la seguridad al adquirir productos.

## Reclamos atendidos

En el 2022, el Indecopi atendió 20 573 reclamos contra 2848 proveedores. El 71.9 % de los reclamos se reportaron en Lima, seguido de Arequipa (3.7 %) y La Libertad (3.2 %), principalmente. Es de destacar que, en el 92.3 % de los casos, los consumidores habían presentado previamente su reclamo ante el proveedor. También destacó la tasa de conciliación de 88.9 %; además, el 59.1 % de los reclamos correspondió a compras no presenciales.

Gráfico N.º 153

### Reclamos concluidos en el Indecopi relacionados contra proveedores del sector de comercio<sup>1/</sup>, 2022



Notas:

1/ Incluye las actividades de comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco; comercio mayorista de otros productos; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; comercio minorista de otros productos; comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; supermercados, bodegas, *minimarkets* y similares; y tiendas por departamento, bazares y conexas.

\*La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

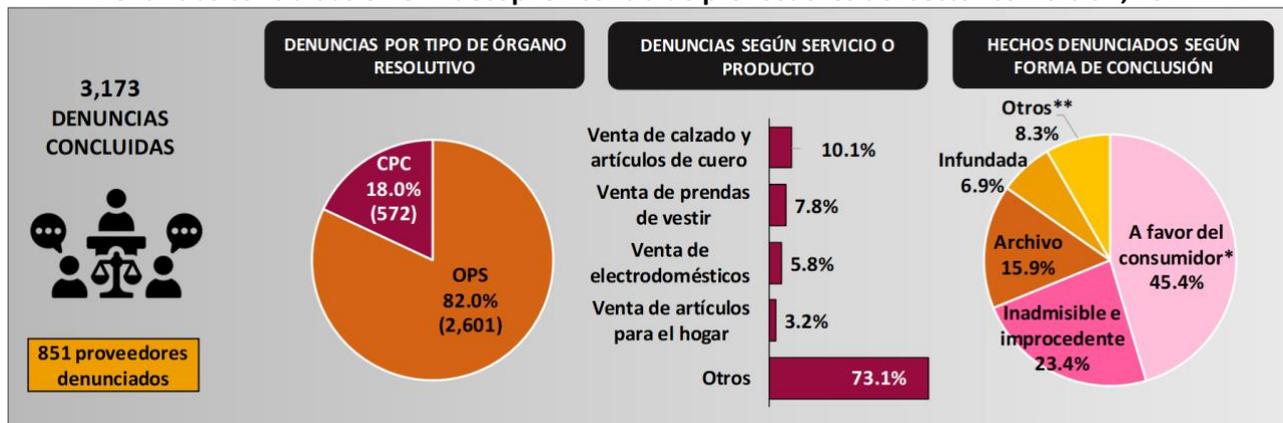
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Denuncias

En el 2022, en número de denuncias concluidas fue de 3173, correspondiendo el 18 % a procedimientos concluidos en las Comisiones de Protección del Consumidor (CPC) y el 82 % a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS). Estas denuncias fueron contra 851 proveedores, siendo el servicio o producto más denunciado la venta de calzado y artículos de cuero (10.1 %), seguido de la venta de prendas de vestir (7.8 %) y venta de electrodomésticos (5.8 %). En tanto, el 45.4 % de los hechos reclamados terminaron a favor del consumidor; mientras que, el 23.4 % de las denuncias fueron declaradas inadmisibles e improcedentes.

Gráfico N.º 154

Denuncias concluidas en el Indecopi en contra de proveedores del sector comercio<sup>1/</sup>, 2022



Notas:

1/ Incluye las actividades de comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco; comercio mayorista de otros productos; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; comercio minorista de otros productos; comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; supermercados, bodegas, *minimarkets* y similares; y tiendas por departamento, bazares y conexos.

\*Considera las denuncias que culminaron como fundadas, en conciliación, desistimiento y acuerdo extraproceso. \*\*Declinación de competencia y derivado.

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Arbitraje de consumo

En el 2022, se concluyeron 222 solicitudes de arbitraje relacionadas con el sector comercio, de las cuales, 36 terminaron en el laudo arbitral. Respecto a las solicitudes que terminaron en el laudo arbitral, 18 fueron declarados fundados, siete infundados, nueve homologados de acuerdos conciliatorios y dos fueron improcedentes.

Gráfico N.º 155

Solicitudes de arbitraje en el Indecopi relacionado con el sector comercio, 2022



Fuente: Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi.

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

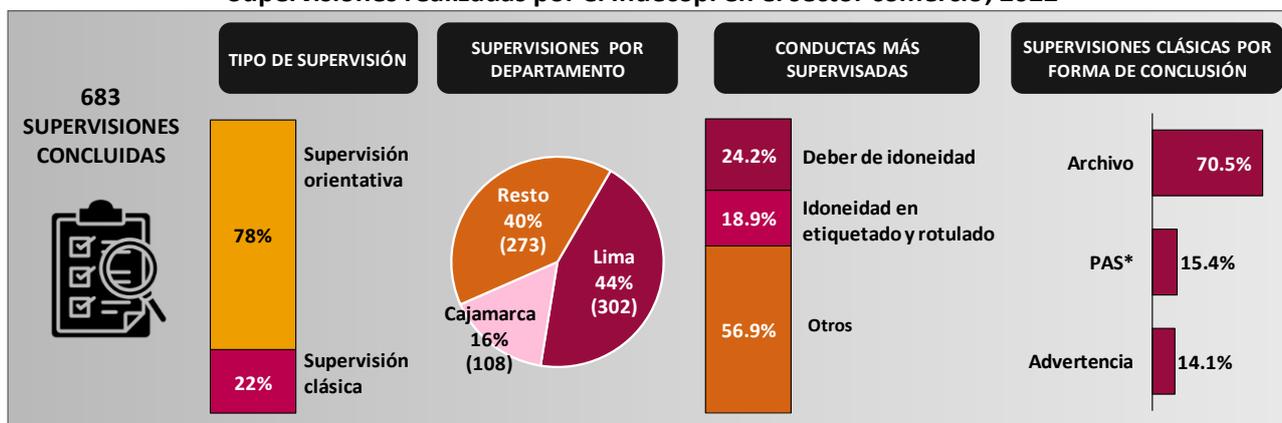
Actividades de supervisión

En 2022, el Indecopi concluyó 683 supervisiones. Los principales temas supervisados fueron con relación al deber de idoneidad (24.2 %) y falta de idoneidad en etiquetado y rotulado (18.9 %). Las actividades se concentraron en Lima (44 %) y Cajamarca (16 %). Cabe precisar que, en su mayoría, las supervisiones fueron de carácter orientativo (78 %) y en menor proporción se dieron las supervisiones clásicas<sup>199</sup> (22 %). En

<sup>199</sup> Las supervisiones clásicas tienen como objetivo verificar el cumplimiento normativo y cuya conclusión adopta alguna de las formas establecidas en el artículo 245.1 del TUO de la LPAG como: i) la certificación de la actuación conforme, ii) la recomendación de mejoras o correcciones, iii) la advertencia de incumplimientos no susceptibles del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, iv) la recomendación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador; y, v) la adopción de medidas correctivas.

cuanto a las formas de conclusión, el 70.5 % terminaron en recomendación de archivo y el 15.4 % en recomendaciones para el inicio del proceso administrativo sancionador (PAS).

**Gráfico N.º 156**  
Supervisiones realizadas por el Indecopi en el sector comercio, 2022



Nota:

\* Procedimiento administrativo sancionador.

Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

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

### Sanciones impuestas por las infracciones a la normativa en materia de protección del consumidor

En el 2022, el Indecopi impuso 620 sanciones (298 amonestaciones y 322 multas) a un total de 233 proveedores del sector. En términos de multas, se impuso un total de 790.9 UITs (valorizado en aproximadamente S/ 3 600 000), siendo la multa promedio de 2.5 UITs. El principal hecho infractor fue el relacionado a la falta de idoneidad (67.4 %), seguido de los problemas con el Libro de Reclamaciones (8.7 %), la atención de reclamos (7.3 %), entre otros. Las empresas más sancionadas fueron Saga Falabella S.A. (50 sanciones), Conecta Retail S.A.C (39 sanciones), Hipermercados Tottus S.A. (39 sanciones), entre otras.

**Gráfico N.º 157**  
Sanciones impuestas por el Indecopi a proveedores del sector de comercio<sup>1/</sup>, 2022<sup>a/</sup>



Notas:

1/ Incluye las actividades de comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco; comercio mayorista de otros productos; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; comercio minorista de otros productos; comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; supermercados, bodegas, *minimarkets* y similares; y tiendas por departamento, bazares y conexas.

a/ La información de sanciones es preliminar. UIT: Unidades impositivas tributarias.

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

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

### V.3.7.2. Labor del Ministerio de la Producción en el sector comercio

#### Actividades de capacitación

Produce realizó 42 capacitaciones a proveedores sobre gestión de calidad, inocuidad alimentaria, herramientas digitales, industrias alimentarias, economía circular, entre otros, en el 2022. Estas alcanzaron los 926 beneficiarios, como es el caso de conductores y/o trabajadores de MIPYME de agroindustria, alimentos, bebidas y textiles; y dirigentes de mercados de abastos.

Además, destacó:

- La continuidad del Programa Nacional “Tu empresa”, la cual brinda asistencia técnica a emprendedores en temas de formalización, constitución de empresas, digitalización y desarrollo productivo.
- El impulso de buenas y mejores prácticas en el comercio electrónico, destacando las capacitaciones bajo la iniciativa “Comercio electrónico, transforma tu negocio”, las cuales abordaron normativas, mejora logística y marketing digital.
- La estrategia para el fomento de la digitalización de las MYPE (micro y pequeña empresa) denominada “Digitaliza tu MYPE”.

**Tabla N.º 55**  
**Actividades de capacitaciones realizadas por Produce, 2022**

N.º de capacitaciones	Público	Principales temas	N.º de asistentes
41	Conductores y/o trabajadores de MIPYME (micro, pequeña y mediana empresa) de agroindustria, alimentos y bebidas y textiles	Gestión de la calidad, requisitos de inocuidad alimentaria, requisitos normativos, gestión empresarial, asociatividad, <i>marketing</i> digital, entre otros.	826
1	Conductores o dirigentes de mercados de abastos	Mercados innovadores, herramientas digitales, industrias alimentarias, economía circular, entre otros.	100

Fuente: Ministerio de la Producción. Oficio N° 0591-2023-PRODUCE/SG.

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

#### Actividades de difusión

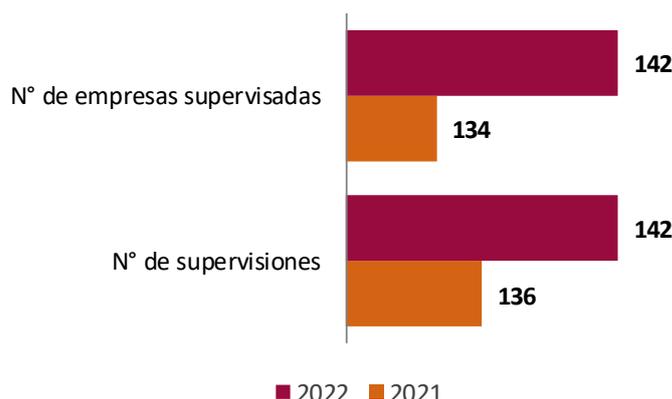
Entre las acciones desarrolladas por Produce, destacaron:

- La implementación de la plataforma web “Produce más” (<https://producemas.produce.gob.pe/>): muestra los servicios empresariales que brinda el ministerio a la ciudadanía, entre los cuales se encuentran los servicios para formalizar un negocio o emprendimiento.
- La herramienta “Casero Digital”: permite a microempresarios de los mercados de abastos, a nivel nacional, publicar de manera gratuita e ilimitada ofertas de sus productos y servicios a fin de que lleguen a nuevos clientes y público. A diciembre de 2022, el portal recibió más de 12 000 visitas.
- Difusión sobre el registro de comercializadores de bebidas alcohólicas.

#### Actividades de supervisión

Produce realizó 142 supervisiones y/o fiscalizaciones a un total de 142 empresas en el 2022. Los principales temas supervisados fueron los relacionados con: i) reglamentos técnicos (neumáticos de automóviles, camionetas, buses y camiones); ii) conductores y cables eléctricos de cobre de baja tensión de uso en edificaciones domiciliarias, comerciales y usos similares; iii) pilas y baterías de zinc-carbón; y iv) bolsas de plástico biodegradables.

**Gráfico N.º 158**  
**Supervisiones/fiscalizaciones realizadas por Produce, 2021-2022**



Fuente: Ministerio de la Producción. Oficio N° 0591-2023-PRODUCE/SG.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) del Indecopi.

### V.3.8 Sector automotriz (venta, mantenimiento y reparación de vehículos)

La ralentización del consumo privado en el año 2022 (creció 3.6 %<sup>200</sup>, versus el 12.4 % del año previo) y comportamiento de la inversión, influenciaron la venta de vehículos nuevos en el Perú, así las unidades comercializadas de vehículos livianos y pesados creció solo 1.6 % tras la expansión de 39.7 % del año previo. Según Araper, las ventas de vehículos, en términos relativos, estuvo por debajo de todos los países de la región, exceptuando Brasil donde cayó en 0.4 %.

En materia de protección del consumidor, los reclamos de consumo atendidos por parte del Indecopi aumentaron en 12.8 %, alcanzando un total de 1662 reclamos a proveedores de este sector. Además, se resolvieron 637 denuncias y se impusieron 136 sanciones a 66 proveedores. Asimismo, el sector no estuvo exento de la ocurrencia de riesgos no previstos, en cuanto a la exposición de productos peligrosos, reflejados en la emisión de 86 alertas de productos por parte de la Autoridad de Consumo, que involucró a un total de 39 870 unidades por diversos defectos.

Dentro de esta problemática, referida a los riesgos no previstos en el segmento automotriz, constituye un reto de impulsar la mayor difusión del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos y la mejor trazabilidad<sup>201</sup> de los consumidores afectados en los procesos de retiro de productos<sup>202</sup>, siendo que podría implicar un trabajo conjunto entre la Asociación Automotriz del Perú (AAP), la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec). En el mercado automotriz participan diversos agentes, cada uno con un rol específico en la cadena de valor y en la protección del consumidor.

<sup>200</sup> INEI (2023). Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/producto-bruto-interno-aumento-17-en-el-iv-trimestre-de-2022-14261/>.

<sup>201</sup> Se refiere al proceso de seguimiento y registro detallado de todas las etapas relacionadas con la notificación, el servicio y la resolución de un *recall* de seguridad en un vehículo. Esta trazabilidad tiene como objetivo garantizar que el propietario reciba la información necesaria, tome las medidas adecuadas y se asegure de que el vehículo sea reparado conforme a las instrucciones del fabricante.

<sup>202</sup> Es una campaña que convoca a los talleres de servicio a los propietarios de determinados modelos de autos, para realizar un mantenimiento preventivo. Las causas pueden ser variadas: una pieza defectuosa, una falla en los controles de calidad o una mejora en algún dispositivo de seguridad.

**Tabla N.º 56**  
**Principales agentes que participan en el sector y sus competencias**

Agente	Competencias
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende los reclamos y denuncias.</li> <li>• Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC):</b> Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Asociación Automotriz del Perú (AAP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gremio que agrupa a personas naturales y/o jurídicas vinculadas al sector automotor en toda su cadena productiva, desde fabricantes y representantes de marcas hasta concesionarios, talleres de servicios y actividades complementarias. Al 2022, agrupó a 231 empresas. Contaba con*:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>La Defensoría del Consumidor Automotor (DCA):</b> Era una instancia privada creada por la Asociación Automotriz del Perú, que tenía la finalidad de resolver los reclamos de las empresas afiliadas con sus clientes, en la adquisición de un producto o prestación de un servicio, de manera rápida, especializada y gratuita. La DCA tenía un plazo máximo de 60 días hábiles para resolver el reclamo. En el caso de que la Defensoría del Consumidor Automotor resolvía a favor del consumidor, el proveedor estaba obligado a dar cumplimiento de su reclamo. En caso contrario, el consumidor podría recurrir a otras instancias. (<a href="http://www.dca.org.pe/">http://www.dca.org.pe/</a>)</li> <li>– <b>Aló Auto:</b> Es un mecanismo privado de solución de conflictos de consumo que fue diseñado para promover la conciliación entre consumidores y proveedores. Permitía al usuario presentar su reclamo (en caso de que se trate de proveedores afiliados a este mecanismo) para ser resuelto por la Defensoría del Consumidor Automotor.</li> </ul> </li> </ul> <p>*Cabe precisar que los mecanismos de Aló Auto y la Defensoría de Cliente Automotriz no operan desde la pandemia, estando en etapa de reevaluación por parte del gremio respectivo.</p>

Fuente: Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asociación Automotriz del Perú.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi.

En el siguiente apartado se analizará el estado de la protección de los usuarios del sector en el año 2022, teniendo en consideración la información del Indecopi y de la AAP.

### V.3.8.1 Labor del Indecopi

#### Difusión de información relevante y capacitaciones

Dentro del contexto de fomentar la seguridad y salud de consumidores, el Indecopi, a través del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, reportó, en el 2022, un total de 86 alertas correspondientes al segmento automotriz, con un total de 39 870 unidades involucradas en el proceso de *recall*, es decir, en promedio, se emitieron siete alertas mensuales con 464 unidades involucradas. Asimismo, estas alertas correspondieron a un total de 14 empresas del sector, siendo las principales marcas involucradas Chevrolet, BMW, Ford y Honda, conforme se detalla a continuación:

**Tabla N.º 57**  
**Alertas reportadas en el segmento automotriz por empresa, 2022**

Empresa	N.º de alertas	Marcas involucradas	N.º modelos involucrados	N.º unidades involucradas
Ford Perú S.R.L.	25	Ford	34	2885
Diveimport S.A.	13	Dodge, Jeep, Mercedes-Benz, RAM	38	907

Empresa	N.º de alertas	Marcas involucradas	N.º modelos involucrados	N.º unidades involucradas
Maquinaria Nacional S.A. Perú	7	Jaguar, Land Rover, Range Rover	14	291
Inchcape Motors Perú S.A.	7	BMW	42	6065
Derco Perú S.A.	7	Citroën, JAC, Mazda	15	2664
General Motors Perú S.A.	7	Chevrolet, Isuzu	11	19 120
Automotores Francia Perú S.A.C.	4	Peugeot	6	1047
Toyota del Perú S.A.	4	Toyota, Lexus	11	909
Euromotors S.A.	4	Audi, Porsche	12	567
Kia Import Perú S.A.C.	2	Kia	3	772
Nissan Perú S.A.C.	2	Nissan	3	460
Automotores Gildemeister Perú S.A.	2	Hyundai	3	2593
Inchcape Latam Perú S.A.	1	Subaru	1	253
Honda del Perú S.A.	1	Honda	2	1337
<b>Total</b>	<b>86</b>			<b>39 870</b>

Fuente: Alerta de consumo del Indecopi: <https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/>.

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

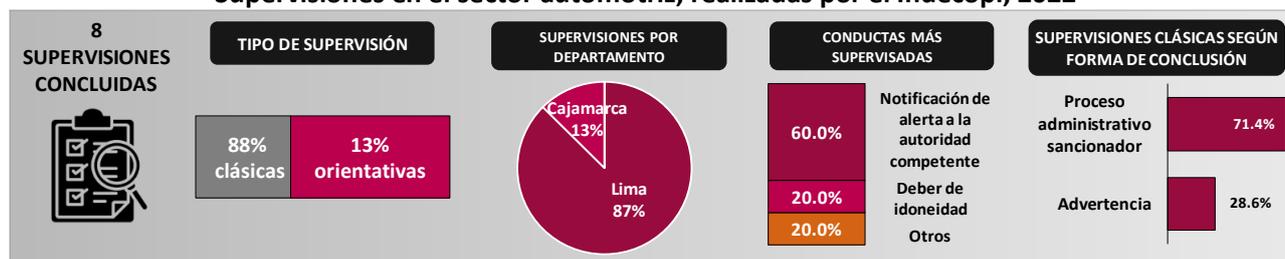
De otro lado, el Indecopi, en su rol preventivo, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) capacitó a 277 colaboradores del proveedor Toyota, en lo referido al Libro de Reclamaciones y las alertas de consumo.

### Actividades de supervisión

En el 2022, se concluyeron ocho supervisiones, siete clásicas y una orientativa. Cinco supervisiones concluidas tuvieron recomendaciones para el inicio de procedimientos administrativos sancionadores (PAS). La principal conducta supervisada fue la notificación de alerta a la autoridad competente<sup>203</sup>. Cabe indicar que, en el 60 % de las supervisiones se detectaron conductas que fueron notificadas a las entidades competentes.

Gráfico N.º 159

### Supervisiones en el sector automotriz, realizadas por el Indecopi, 2022



Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

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

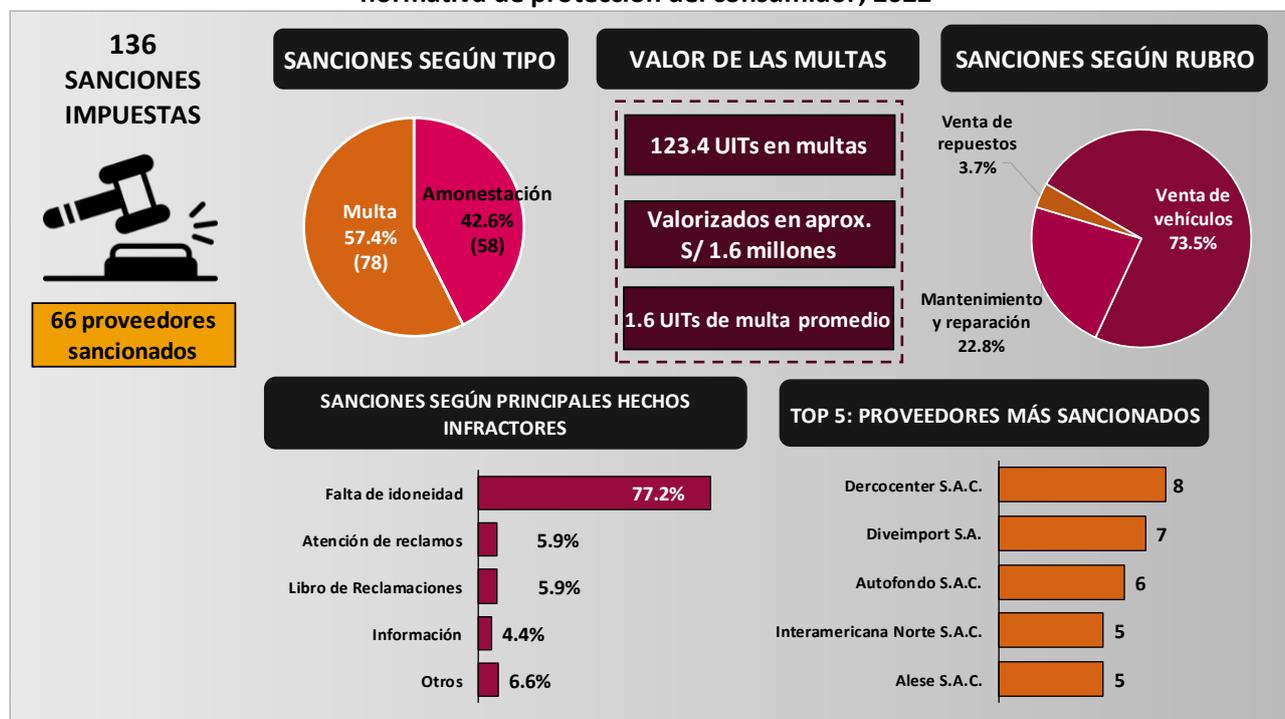
### Sanciones impuestas

Con respecto a las sanciones, en 2022, se impuso un total de 136 sanciones (58 amonestaciones y 78 multas) a un total de 66 proveedores del sector. La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (77.2 % del total de sanciones), seguida por las infracciones relacionadas las atenciones a los reclamos y Libro de Reclamaciones (5.9 %), e infracciones relacionadas al deber de la información (4.4 %), entre otros.

<sup>203</sup> Informó a la DPC dentro del plazo, informó a los consumidores dentro del plazo, se realizó la comunicación a los consumidores según los criterios establecidos en el Reglamento y ejecutó medidas para mitigar los riesgos no previstos.

Respecto a los proveedores, Dercocenter S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados con ocho sanciones, seguido de Diveimport S.A. con siete, Autofondo S.A.C. con seis e Interamericana Norte S.A.C. y Alese S.A.C. con cinco cada uno. En términos de monto de multas, se impuso un total de 123.4 UITs<sup>204</sup> (equivalentes a S/ 1 600 000), siendo la multa promedio de 1.6 UITs.

**Gráfico N.º 160**  
**Sanciones impuestas por el Indecopi a proveedores del sector automotriz por infracciones a la normativa de protección del consumidor, 2022**



Notas:

La información de sanciones es preliminar.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

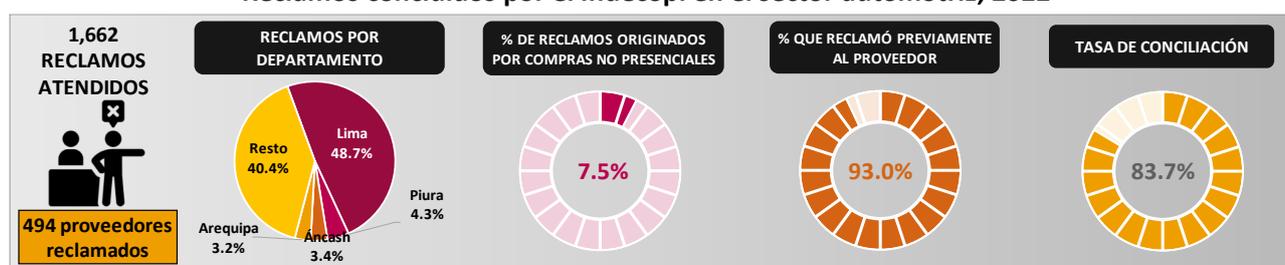
Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi.

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

## Reclamos concluidos

Durante el 2022, el Indecopi concluyó 1662 reclamos a nivel nacional, de los cuales, el 48.7 % fueron tramitados en Lima y el 51.3 % al resto de departamentos. Es de destacar que en el 93 % de los casos, el consumidor ya había presentado su reclamo ante el proveedor previamente de recurrir al Indecopi. En tanto, la tasa de conciliación fue de 83.7 %.

**Gráfico N.º 161**  
**Reclamos concluidos por el Indecopi en el sector automotriz, 2022**



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

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

<sup>204</sup> Unidad Impositiva Tributaria 2022 equivalente a S/ 4 600.

## Denuncias ante los órganos resolutivos

En el 2022, el número de denuncias concluidas fue de 637, 38.5 % superior respecto al año anterior. El 59.5 % correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 40.5 % en los OPS. Estas denuncias se presentaron en contra de 232 proveedores.

Según la forma de conclusión de los hechos denunciados, el 38.2 % terminaron a favor del consumidor; mientras que, la participación de denuncias improcedentes e inadmisibles fue de 25.7 %.

**Gráfico N.º 162**  
**Denuncias atendidas por el Indecopi en el sector automotriz, 2022**



Notas:

\* Considera las denuncias que culminaron como fundadas, en conciliación, desistimiento y acuerdo extraproceso.

\*\* Declinación de competencia, derivado y sustracción de la materia.

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

## Arbitraje de consumo

En el 2022, se concluyeron 14 solicitudes de arbitraje, todas terminaron por rechazo expreso y rechazo tácito (que no se refleja por actos del interesado, sino por su falta de actuación) de parte del proveedor.

### V.3.8.2 Labor de la Asociación Automotriz del Perú

#### Actividades de orientación

En el año 2022, el gremio empresarial realizó 188 542 orientaciones a través de la vía telefónica, siendo el principal tema de consulta el servicio de gestión de placas, el que comprendió el apoyo en el registro web, consultar el estado del trámite e información sobre el procedimiento para la tramitación de la placa de vehículos.

La AAP no reportó estadísticas de usuarios beneficiados por capacitaciones ni actividades dirigidas exclusivamente a consumidores vulnerables en el 2022.

#### Actividades de difusión

La AAP brindó información en materia de protección del consumidor a través de la página web de la DCA; además, en el 2022 se realizaron siete publicaciones en redes sociales con un alcance de 854 personas.

#### Reclamos presentados ante las empresas que pertenecen al gremio <sup>205 206</sup>

El número de reclamos presentados por los consumidores ante las empresas pertenecientes al gremio, en el 2022 ascendió a 134 (un incremento del 19.4 % con respecto al año 2021); entre los motivos reclamados

<sup>205</sup> La Defensoría del Consumidor Automotor recibe reclamos siempre y cuando hayan pasado 30 días calendario desde que se presentó el reclamo en una empresa del gremio sin que este haya sido atendido.

<sup>206</sup> No se reportó estadísticas de reclamos por parte de la DCA y Aló Auto. Este último servicio se encuentra inactivo desde el 2020.

se encuentran la demora en la entrega del producto, horario reducido del establecimiento, falla del sistema de cobranza para acceder al servicio y cobro no informado. Por otro parte, se resolvieron 122 reclamos a favor del consumidor.

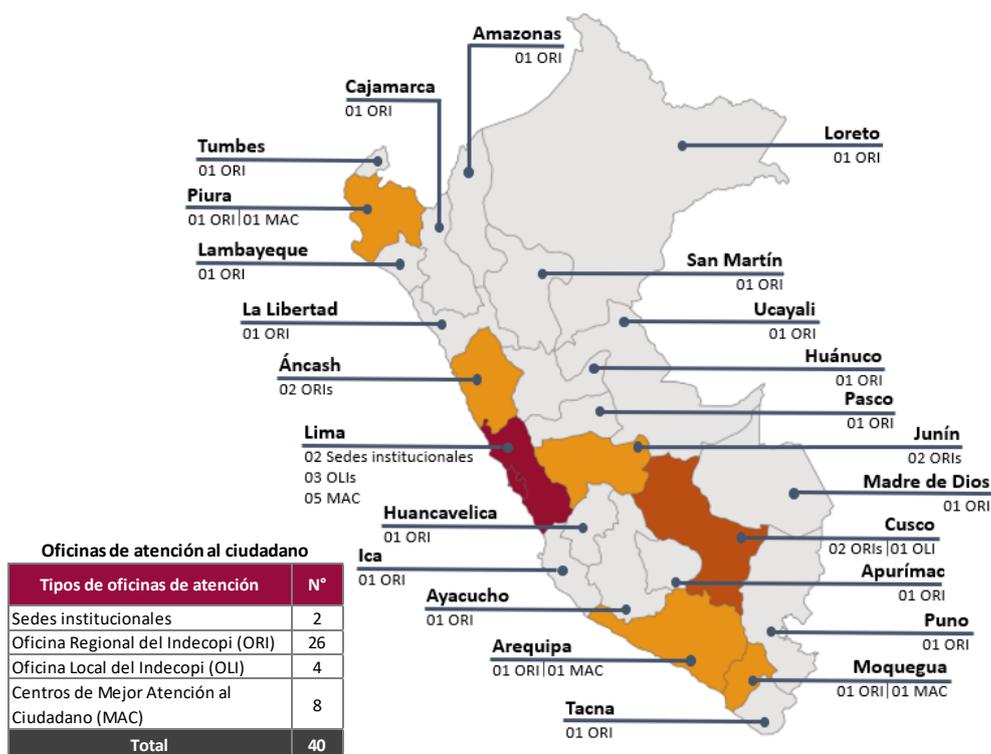
De acuerdo con lo reportado por la DCA, su principal reto es posicionarse en la resolución de conflictos, brindando un servicio especializado, gratuito y célere, que promueva la conciliación. Por otro lado, que las empresas logren mejorar su reputación, fidelizar a su cliente y reducir costos legales. En este sentido, está pendiente el impulso a la autocomposición sea a través de su defensoría o servicio de Aló Auto.

### V.3.9 Actividades transversales del Indecopi

El Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor que fomenta en el mercado mejores decisiones de consumo, garantizando la protección de la salud y seguridad de los consumidores. Asimismo, es la entidad responsable de coordinar y ejecutar las acciones que corresponden al Indecopi en su calidad de ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, en coordinación con los diversos actores a nivel externo y al interior de la organización. Todas las acciones desplegadas durante el 2022 han tenido como finalidad el de contribuir a una mayor y más eficaz protección de los derechos del consumidor, con un mayor énfasis en la prevención en el ecosistema de protección.

En 2022, el Indecopi reportó 40 puntos presenciales de atención a nivel nacional, entre sedes institucionales, oficinas locales (OLI) y centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), las mismas que complementan la atención vía canales no presenciales.

**Gráfico N.º 163**  
**Oficinas del Indecopi según departamento, 2022**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales del Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tomando como base los cuatro ejes de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (Decreto Supremo N° 006-2017-PCM), a continuación, se presenta las principales acciones realizadas durante el 2022.

## A. Actividades de capacitación, orientación y difusión

### Capacitaciones

En materia de protección del consumidor, el Indecopi capacitó a 7902 agentes durante el año. A través de la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, ECP), se capacitó 3251 personas sobre diversa temática (como es el caso del mecanismo de arbitraje de consumo, la protección del consumidor en servicios turísticos y financieros, *bullying* en colegios particulares, inocuidad de alimentos, llamadas sin consentimiento y libro de reclamaciones, entre otros) y a 51 comunicadores a nivel nacional en temas relacionados con protección del consumidor. Asimismo, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, DPC), se capacitó a 2553 proveedores, principalmente a través de la modalidad virtual (1434 personas del público en general y 613 miembros de entidades pertenecientes a gobiernos locales y asociaciones de consumidores).

### Orientación

En 2022, el Indecopi benefició a un total de 452 105 personas, principalmente a través de la Subdirección de Atención al Ciudadano (SBC) con 431 995 consumidores y a través de la campaña “Indecopi a tu alcance”<sup>207</sup> con 20 110 consumidores, por medio de 248 charlas (44 en Lima y 204 en provincias) y 81 módulos itinerantes (13 en Lima y 68 en provincias). Es de destacar que las orientaciones no presenciales representaron el 21.2 % del total realizado, nivel que es superior con relación al 7 % del año 2021 y del 13.9 % del año 2020.

### Difusión

En 2022, el Indecopi realizó una permanente difusión de información relevante para la toma de decisiones a través de diversas acciones como campañas informativas, herramientas y productos, entre las que destacan:

Campañas informativas realizadas:

- **#DeVueltaAlCole.** Enfocada en brindar información a los padres de familia sobre las obligaciones de los colegios privados frente al inicio del año escolar 2022, a fin de conocer derechos de los estudiantes y prevenir afectaciones. Se realizó en enero.
- **Campaña por el Mes del Consumidor.** Consistente en la ejecución de diversas actividades como: i) la Premiación #CiudadanosAlCentro, ii) el Seminario Internacional de Arbitraje de Consumo, iii) el Seminario virtual “Reencuentro Nacional de las Asociaciones de Consumo”, iv) el Conversatorio “Avances y retos del Estado peruano para la eliminación de discriminación racial” y v) Campaña #CiudadanosAlCentro. Se realizó en marzo.
- **Campaña informativa en el transporte terrestre.** Enfocada en brindar información relevante para los usuarios de transporte terrestre y proveedores del servicio, poniendo énfasis respecto al uso del medio pasaje universitario. La actividad fue realizada en mayo por el Indecopi y la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU).

---

<sup>207</sup> Cabe destacar que la campaña “Indecopi a tu alcance” promueve entre la ciudadanía y el sector empresarial el uso y respeto por los derechos del consumidor, la propiedad intelectual y la defensa de la competencia.

- **Campaña informativa #NavidadSegura.** Enfocada en brindar información preventiva y para ejercer los derechos del consumidor en las transacciones que se puedan realizar en fiestas navideñas y de fin de año. Se realizó en diciembre.
- **Campaña “Pon tu seguridad primero” (#PutProductSafetyFirst).** Enfocada en fomentar las acciones preventivas para resguardar la seguridad ante potenciales productos inseguros. La campaña fue realizada como parte del grupo de trabajo de seguridad de productos de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).
- Cabe destacar que, en 2022, se reportó la difusión de 381 notas de prensa y la exposición, a través de 706 entrevistas, de temas relacionados a la protección del consumidor.

En cuanto a herramientas orientadas a la mejor toma de mejores decisiones de consumo, destacó los de alcance masivo, principalmente vía internet, como es el caso de:

- **El Portal del Consumidor.** Disponible en <https://www.consumidor.gob.pe/>, el cual aglomera la información relevante de las diversas entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. En 2022 registró un total de 347 162 accesos.
- **La herramienta “Mira a quién le compras”.** Disponible en <https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio>, la que ofrece información sobre las sanciones impuestas a proveedores mediante resolución firme de sede administrativa por infracciones a la normativa de protección del consumidor en los últimos cuatro años. En el 2022, la herramienta fue consultada 135 554 veces (818 408 accesos desde 2013).
- **Radio Indecopi.** Es la modalidad digital, a través de la cual, en el 2022, se realizaron 108 entrevistas a diferentes especialistas y se produjo 173 programas en temas relacionados con la protección de los consumidores. Se reportó un alcance a 35 países, llegando a un total de 3203 oyentes.

Asimismo, destacó la publicación de 17 guías informativas digitales enfocadas en problemáticas específicas como es el caso de:

- Guía informativa sobre los derechos de los consumidores ante cancelaciones de vuelos. Disponible en <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/8638>.
- Tablero Oxichек. Tablero interactivo para saber dónde comprar oxígeno medicinal de manera informada y segura. Disponible en <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYmQ0YTU5YTItYzkyOS00OTYzLTlkMWItMTVhYmQxNWViMzA1IiwidCI6IjgwZDQ5YjM4LTkwYzYtNDJkYi04MDkwLTUkZGY4OTE5YjU2YiIsImMiOiR9&pageName=ReportSection>.
- Guía informativa “Checa tu cole”. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2796632/ChecaTuCole%20-%20informativo.pdf.pdf>.
- Guía informativa. Reporte de Monitoreo “Checa tu cole”. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2816452/Reporte%20de%20monitoreo.pdf.pdf?v=1644418681>.
- Guía informativa “Ruta Segura Ica”. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2830887/Ruta%20Segura-Ica%20%283%29.pdf.pdf?v=1645050361>.

- Guía “Checa Tu viaje”. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3001917/Gui%CC%81a%20Checa%20tu%20viaje%20%281%29.pdf.pdf?v=1649363009>.
- Guía “La Ruta del Peaje”. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3045665/Gui%CC%81a%20Ruta%20del%20Peaje%20VF%20%28baja%29%20%281%29.pdf.pdf?v=1651091085>.
- Guía comparativa “¿Qué consumes? Comparativo de leches y mezclas lácteas compuestas comercializadas en Perú. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3080982/Que%CC%81%20Consumes%20-%20Comparativo%20de%20leches%20y%20mezclas%20la%CC%81cteas%20comercializadas%20en%20el%20Peru%CC%81.pdf.pdf?v=1652214460>.
- Guía informativa con recomendaciones para compra de miel y evitar productos adulterados o falsificados. Disponible en [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3097025/Consume%20informado\\_miel%20de%20abejas.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3097025/Consume%20informado_miel%20de%20abejas.pdf.pdf).
- Guía informativa para atender con respeto a las personas con discapacidad. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2257190/Recomendaciones%20para%20atender%20con%20respeto%20a%20una%20persona%20con%20discapacidad.pdf.pdf?v=1634392087>.
- Guía comparativa sobre las características de las aplicaciones de *delivery* más usadas. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3566012/Comparativo%20APPs%20de%20delivery-Indecopi%20%281%29.pdf.pdf?v=1662654606>.
- Guía informativa “Ruta Segura Moquegua”. Disponible en [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3525365/Ruta\\_Segura\\_Moquegua.pdf.pdf?v=1661464438](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3525365/Ruta_Segura_Moquegua.pdf.pdf?v=1661464438).
- Guía informativa “Checa tu Seguro”. Comparativo de seguros de protección de tarjetas ofrecidas por los bancos. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3755375/Comparativo.pdf.pdf?v=1665704181>.
- Radiografía del Consumidor, problemas que más afectan a los peruanos en Navidad. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3921814/Radiograf%C3%ADa%20del%20Consumidor.jpeg.jpeg?v=1670615910>.
- Guía informativa “#NavidadSegura”. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3932944/Guia%20Navidad%20Segura%20%282%29.pdf.pdf?v=1671035545>.
- Guía informativa sobre Patrones Oscuros. Disponible en <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiZTY3NWVhZTEtMWUzZS00ODVlTGwYzEtMmQxZmE3MGIwOGU1IiwidCI6IjgwZDQ5YjM4LTkwYzYtNDJkYi04MDkwLTVkZGY4OTE5YjU2YiIsImMiOiR9>.
- Guía comparativa “Edulcorantes: Conoce cuáles son los productos que podrían impactar en tu salud”. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3932705/Checa%20tu%20compra%20-%20Endulzante%20y%20edulcorante.pdf?v=1689627398>.

Por su parte, entre los informes de monitoreo sobre diversas problemáticas y que son principalmente insumos para la generación de herramientas de información y/o diversas intervenciones destacó:

- ✓ En materia de informes de monitoreo y del consumidor:
  - Informe de monitoreo del sector financiero en materia de protección al consumidor.
  - Informe de caracterización de los conflictos de consumo desde una perspectiva de género.

- Encuesta de Bienestar Ciudadano.
- Informe sobre el impuesto rosa.
- Perfil de los consumidores vulnerables.
- ✓ Informes relacionados a la justicia de consumo:
  - Informe sobre experiencia en tramitación de reclamos.
  - Evaluación de la figura del allanamiento en los procesos administrativos sancionadores en materia de protección del consumidor.
  - Evaluación del desempeño del mecanismo privado de solución de conflictos de consumo: Defensoría del Cliente Financiero.
  - Evaluación del desempeño del mecanismo privado de solución de conflictos de consumo: Aló Banco.
  - Lineamientos sobre la Protección al Consumidor (Actualización 2022).
  - Actualización del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
  - Análisis de las características que determinan la ocurrencia de un reclamo o denuncia, en Perú urbano 2021.
- ✓ En materia de cumplimiento y fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor:
  - Informe Anual del Estado de la Protección en el Perú, 2021.
  - Diagnóstico del estado situacional de las asociaciones de consumidores en el Perú.

Cabe destacar que uno de los medios a través de los cuales se da un mayor contacto con la ciudadanía es el de redes sociales, conforme el avance del uso de dispositivos móviles y avance del comercio digital, reportándose en este caso lo siguiente:

**Tabla N.º 58**  
**Redes sociales del Indecopi, 2022**

Red social		Al 2022
Facebook	Seguidores	504 145
Twitter	Seguidores	383 817
Instagram <sup>1/</sup>	Seguidores	110 936
Youtube <sup>2/</sup>	Reproducciones	437 300

Notas:

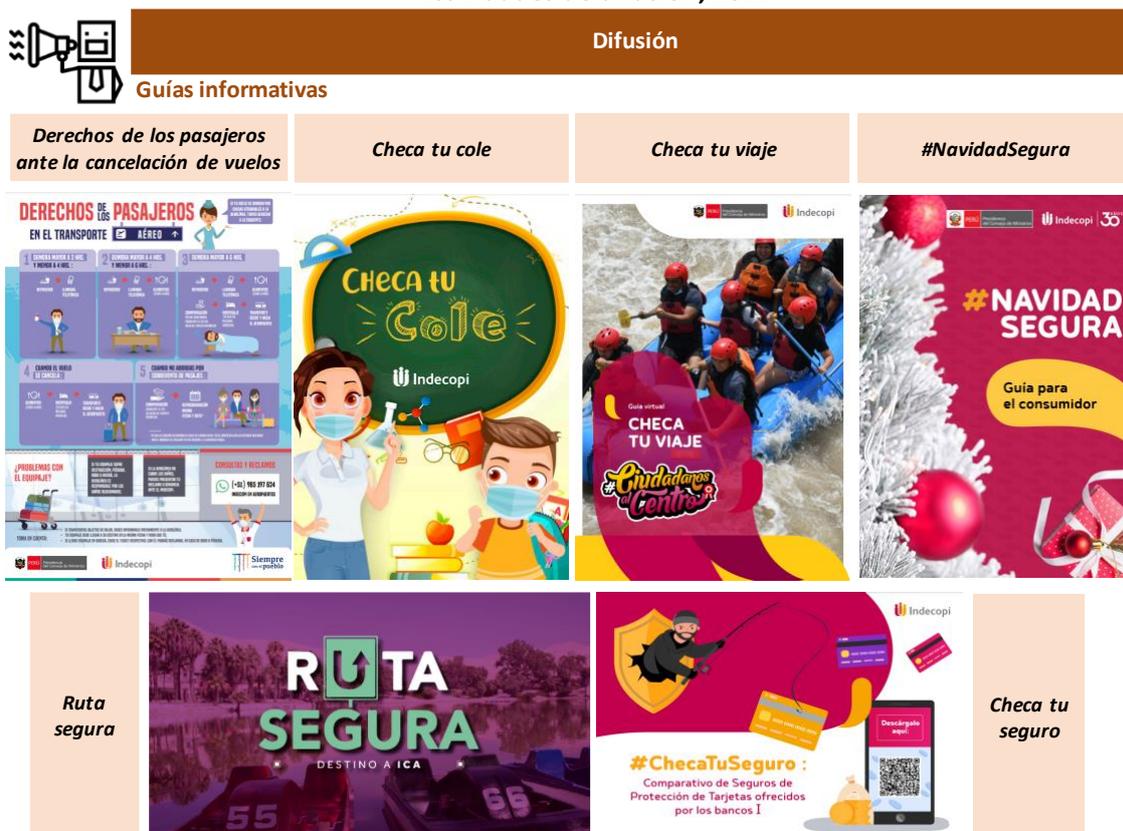
1/ Activo desde febrero de 2019.

2/ Desde el 2018 los datos son aproximados.

Fuente: Oficina de Promoción y Difusión del Indecopi.

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

Gráfico N.º 164  
Actividades de difusión, 2022



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

## B. Actividades relacionadas con la protección de la seguridad y salud en las relaciones de consumo

El Eje 2 de la Política Nacional de Protección de los Consumidores, tiene como objetivo garantizar la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo, para lo cual se busca brindar información en materia de protección que permita a la ciudadanía decidir sobre el consumo o contratación de algún bien o servicio, o, de ser el caso si ya ha adquirido el producto o contratado el servicio, detener su consumo o utilización para prevenir cualquier afectación a la salud o a la integridad de las personas.

Dentro de este marco, destaca la operatividad del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos implementado por el Indecopi, el cual tiene como objetivo advertir a la ciudadanía acerca de productos o servicios en los que se detecte la existencia de riesgos no previstos que podrían causar un perjuicio a su seguridad y/o salud, informar sobre las acciones que han sido adoptadas por los proveedores y la autoridad sectorial competente frente a dicha situación.

Para lo anterior se realiza un monitoreo y supervisión permanente de fuentes diversas como los proveedores (productores, importadores, distribuidores, vendedores finales), fuentes oficiales internacionales como la red del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) de la OEA y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). A nivel local, se recoge información de entidades competentes como la Digesa, Digemid, Sanipes y Senasa y por parte del consumidor.

Cabe destacar que entre los retos que tiene el Sistema destacan:

- Fortalecer la difusión del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos hacia la ciudadanía.

- Impulsar una mayor articulación interinstitucional respecto a las siguientes acciones: i) detección temprana de productos y servicios riesgosos, ii) comunicación oportuna de alertas, iii) registro de accidentabilidad en hospitales y clínicas para prevenir la ocurrencia de casos similares, iv) asignación de responsabilidades frente a casos donde se concreticen los riesgos, y v) control del tráfico de mercancías riesgosas a través de las fronteras.

En el 2022 se emitieron 107 alertas de consumo, favoreciendo potencialmente a 351.1 mil personas, derivadas de la cantidad de productos involucrados. Con ello, entre 2012 y 2022, el número de alertas totalizó las 632, con un total de 10.2 millones de personas beneficiadas.

**Tabla N.º 59**  
**Número de alertas publicadas de seguridad de productos**

Año	Alertas publicadas	Unidades involucradas
2012	5	705
2013	19	24 650
2014	38	183 878
2015	33	49 280
2016	35	66 277
2017	81	1 902 293
2018	92	145 852
2019	96	52 695
2020	56	7 313 135
2021	70	79 999
2022	107	351 067
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>10 169 831</b>

Fuente: Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos.

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

El principal rubro alertado en el 2022 fue el relacionado a automotriz, principalmente vehículos y motocicletas lineales con 90 alertas, provenientes principalmente de Corea del Sur y Estados Unidos. Por unidades involucradas, destacaron las alertas de jabón, preparados para la limpieza, perfumes y preparados de tocador, con 219 835 unidades, seguido por productos alimenticios con 63 421 unidades, entre otros.

El 63 % de las unidades involucradas correspondieron a productos elaborados en el Perú, el 18 % en Países Bajos y el 7 % en EE. UU. Asimismo, en dicho año, 32 empresas estuvieron involucradas en la emisión de alertas, destacando los casos de Ford Perú S.R.L. con la publicación de 25 alertas, Diveimport S.A. con 15 alertas, Derco Perú S.A. con nueve, Maquinaria Nacional S.A. Perú con 6 e Inchcape Motors Perú S.A. con siete alertas.

**Tabla N.º 60**  
**Número de alertas publicadas por categorías y productos, 2022**

CATEGORIAS	PRODUCTOS	N.º DE ALERTAS	N.º DE UNIDADES INVOLUCRADAS
Jabón, preparados para la limpieza, perfumes y preparados de tocador	Jabón líquido	1	219 835
Productos Alimenticios	Suplementos pediátricos	1	63 421
Vehículos, partes y accesorios	Vehículos, motocicleta Lineal	90	39 987

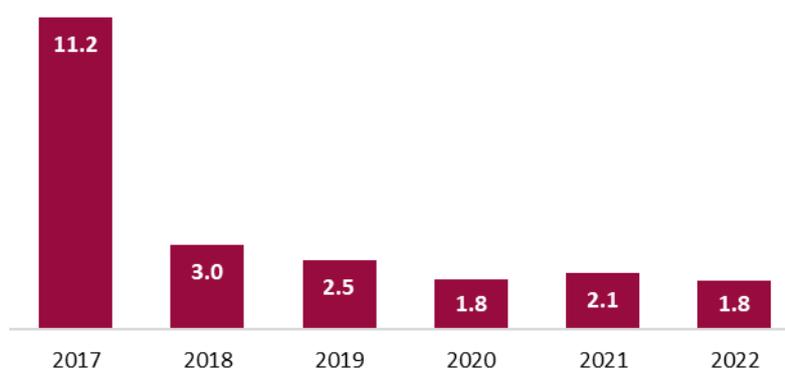
CATEGORIAS	PRODUCTOS	N.º DE ALERTAS	N.º DE UNIDADES INVOLUCRADAS
Fórmulas lácteas infantiles, leches y mezclas lácteas	Fórmula para lactantes y mezcla en polvo	1	23 791
Fertilizantes y Pesticidas	Repelente	1	2472
Resto de categorías	Resto de productos	13	1561
<b>TOTAL</b>		<b>107</b>	<b>351 067</b>

Fuente: Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos.

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

Con relación al plazo de emisión de las alertas de consumo, en el 2022 se publicaron en 1.76 días hábiles en promedio, menor al promedio del año anterior (2.05 días hábiles), reflejando la celeridad y eficiencia del Sistema en cuanto a la emisión de cara al consumidor, proceso que es acompañado de actividades de difusión preventiva a nivel institucional o en conjunto con otras entidades nacionales o internacionales.

**Gráfico N.º 165**  
**Emisión de alertas de productos y servicios peligrosos (N.º promedio de días hábiles)**



Fuente: Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos.

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

### Principales sanciones impuestas asociadas al incumplimiento de la normativa de seguridad de productos

En el 2022, los principales casos en los que se impusieron multas (primera instancia) a proveedores involucrados en la seguridad de productos se debió a la falta de comunicar o informar a la Autoridad de Consumo.

**Tabla N.º 61**  
**Principales sanciones impuestas, 2022**

Proveedor	Detalle
Nestlé Perú S.A.	Fue sancionada con 17.6 UITs por no informar al Indecopi y a los consumidores sobre la existencia de moho en sus productos "Panetoncito" y "Chocotón".
Euro Motors S.A.	Fue sancionada con 40.61 UITs por no informar al Indecopi sobre la información solicitada por la Dirección de Fiscalización (DFI) sobre riesgos existentes en un modelo de vehículo de la marca Volkswagen.
DIVEIMPORT S.A.	Fue sancionada con 2.2. UITs por no informar a la totalidad de consumidores identificados sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos marca Mercedes Benz (modelo Sprinter) y Jeep (modelo Grand Cherokee).

DERCO PERÚ S.A.	Fue sancionada con 1.7 UITs por no informar a la totalidad de consumidores identificados sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos marca Citroën modelo: Jumpy Spacetourer, fabricados durante los años 2018 y 2019.
DERCO PERÚ S.A.	Fue sancionada con amonestación por no informar al Indecopi y a los propios consumidores, dentro del plazo establecido de cinco días hábiles y calendarios, respectivamente, acerca de la existencia de riesgos no previstos que representarían para la salud y/o seguridad de los consumidores, los vehículos Mazda modelo CX-9, fabricados durante los años 2020 y 2021.

Fuente: Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos.

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

Cabe destacar que complementariamente a las acciones del Indecopi, las demás entidades del sector también emiten alertas sobre productos riesgosos como es el caso de la Digemid y Sanipes, en el marco de sus competencias. Así, por ejemplo, para el caso del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (Sanipes), según el procedimiento técnico sanitario para la “Gestión de notificaciones, denuncias de parte, incidentes alimentarios y alertas sanitarias en materia de inocuidad pesquera y acuícola”, un incidente alimentario constituye una alerta cuando el riesgo para el consumo es alto de acuerdo con una evaluación de riesgos, siendo clasificado como Nivel II (Riesgo Alto) y, en estos casos, se comunica tanto a la Comisión Multisectorial de Inocuidad Alimentaria (Compial) como al Indecopi, que replicaría dicha alerta. Al respecto, durante el año 2022, no se presentaron casos de Nivel II. Sin embargo, Sanipes atendió 15 notificaciones sanitarias nacionales (inmovilización sanitaria) y 14 notificaciones sanitarias internacionales (realizando la evaluación sanitaria de lotes en planta para corroborar que los productos no se encuentran en el mercado nacional).

### C. Mecanismos de prevención, defensa y solución de conflictos

Dentro del abanico de opciones con las que cuenta el consumidor para la solución de sus conflictos de consumo, destacan los administrados por parte del Indecopi como: i) el mecanismo alternativo de solución de controversias consistente en la atención de reclamos presentadas ante la SBC; ii) los procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor. Asimismo, se presentará el desempeño referido a los procedimientos administrativos por infracciones en materia publicitaria<sup>208</sup>. Cabe destacar que los consumidores también pueden utilizar el mecanismo alternativo de arbitraje de consumo, cuyo piloto fue constituido por el Indecopi en su calidad de Autoridad.

- **Atención de reclamos**

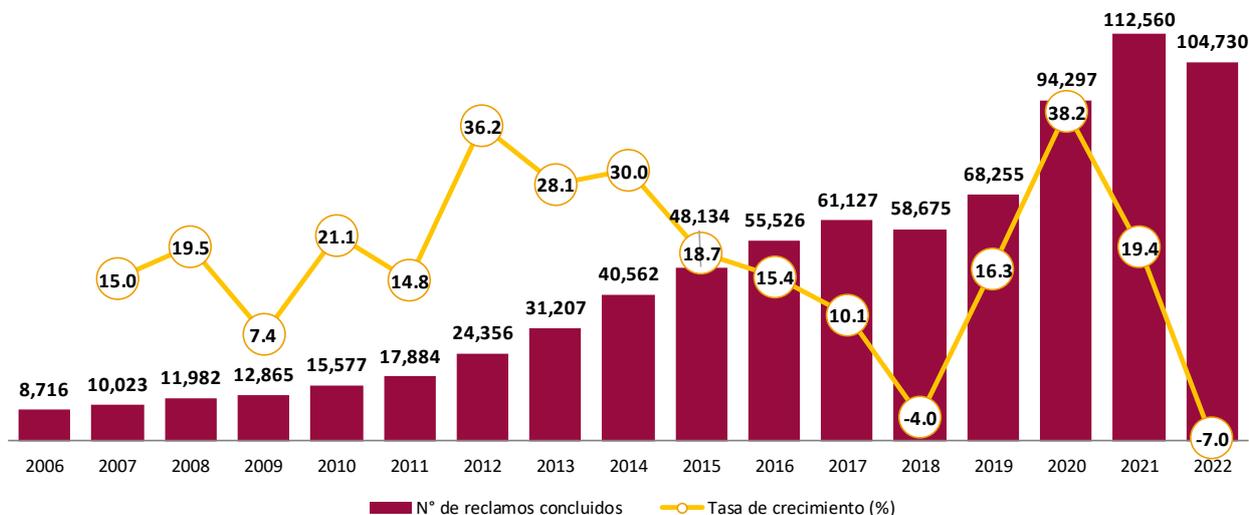
La presentación de un reclamo ante la SBC del Indecopi es una de las formas a través de la cual los consumidores pueden solucionar sus conflictos de consumo con su proveedor. Se caracteriza por ser una vía gratuita, voluntaria y alternativa al inicio de un procedimiento administrativo. A través de esta vía, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio que resulte vinculante y definitivo.

Al respecto, luego de tres años consecutivos de crecimiento, en el 2022 los reclamos (concluidos) se contrajeron en 7 % hasta los 104 730 reclamos, evidenciándose una reducción del canal no presencial (la presentación por esta modalidad cayó 15.8 %) y es que tras la pandemia se evidencia un segmento de consumidores (principalmente en sedes distintas a las de Lima) que mantienen una atención más personalizada (la presentación de reclamos utilizando la herramienta “Reclama Virtual” canalizó el

<sup>208</sup> Actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social. Se trata de actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria.

79.8 % del total de reclamos). Cabe destacar la mayor proporción de reclamos se relacionaron con el sistema financiero, seguros y pensiones; comercio y telecomunicaciones.

**Gráfico N.º 166**  
**Indecopi: Evolución de los reclamos concluidos a nivel nacional, 2006-2022**



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

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

En 2022, entre los principales atributos en el mecanismo de reclamos destacan:

- **Naturaleza del reclamo:** el 90.8 % de las personas que presentaron su reclamo ante el Indecopi ya habían reclamado previamente ante el proveedor.
- **Ámbito geográfico de presentación de reclamo:** el 65.3 % de los reclamos se registraron en Lima<sup>209</sup> (68 345 reclamos) y el 34.7 % restante en las sedes regionales, principalmente en Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Áncash y Piura, estos últimos con más de 3200 reclamos. Por otro lado, si se mide la cantidad de reclamos por cada 10 000 habitantes, a nivel nacional se tiene que la mayor incidencia de la conflictividad se da en Lima (73.1), seguida de Áncash (39.5) y Lambayeque (39.1); mientras que, los menores ratios se reportan en Puno (8.9), Huancavelica (9.8) y Ayacucho (15.2).
- **Forma de presentación:** la presentación de reclamos de forma no presencial en Lima fue de 94.3 % del total y en el resto de las sedes fue de 75 % (menor en 20.1 puntos porcentuales, respecto a 2021).
- **Tasa de conciliación.** La tasa de conciliación a nivel nacional fue de 85.3 %, lo anterior considerando el total de casos que atravesaron la fase de conciliación y mediación, y en las que se dio por finalizado el conflicto generado<sup>210</sup>. Mediante el canal “Reclama Virtual de Audiencia” (antes “Concilia Fácil”) se gestionaron más de 65 701 reclamos, de los cuales alrededor de 27 039 se solucionaron de forma rápida y oportuna por mediación y conciliación (41.2 % de los casos atendidos por esta vía).

Es de destacar que, en 2022, el Congreso aprobó la Ley N° 31467, que incorpora el artículo 147-A a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, promoviendo la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación. En el artículo se establece que el proveedor, habiendo sido debidamente

<sup>209</sup> Incluye la Provincia Constitucional del Callao.

<sup>210</sup> La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones. Si es que se considerase la cantidad de reclamos conciliados como proporción del total de reclamos resueltos sería equivalente a 37.9 %.

notificado, no justifique su inasistencia dentro de las 24 horas de la fecha señalada para la audiencia de conciliación será pasible de una multa equivalente al 30 % de una UIT.

- **Plazo de tramitación:** el plazo promedio de tramitación de reclamos a nivel nacional fue de 18.6 días.
- **Medios de adquisición:** respecto al modo de adquisición de los productos o servicios que fueron materia de reclamo, el 41.6 %, cuando menos, declaró haberlo realizado a través de medios virtuales. En Lima el porcentaje fue superior (48.7 %) en comparación con el resto de las provincias (28.7 %), denotando el mayor desarrollo de las transacciones no presenciales.
- **Motivos de reclamo:** a nivel nacional, los principales motivos que generaron los reclamos fueron la falta de idoneidad del producto o servicio adquirido por parte del proveedor, que representó el 86.5 %, las operaciones no reconocidas (5.1 %) y métodos comerciales coercitivos (3.1 %), entre otros.
- **Actividades económicas más reclamadas:** los proveedores de servicios ligados al sistema financiero, seguros y pensiones fueron los más reclamados, representando el 38.8 % del total de reclamos concluidos. Le siguieron los reclamos correspondientes a comercio (20 %) y telecomunicaciones (8.1 %).

**Gráfico N.º 167**  
**Conflictividad departamental**  
**(Reclamos concluidos por cada 10 000 personas, 2022)**



Nota:

Se consideró a la población de 18 años a más.

Fuente: Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población Departamental por Años Calendario y Edad Simple 1995-2023 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

**Tabla N.º 62**  
**Reclamos concluidos según actividad económica, 2020-2022**

Actividad económica	2020	2021	2022	Part. (%) 2022	Crec. (%) 2022/2021
Sistema financiero, seguros y pensiones	38,731	46,148	40,656	38.8%	-11.9%
Comercio <sup>1/</sup>	27,421	24,726	20,897	20.0%	-15.5%
Telecomunicaciones	5,444	8,012	8,451	8.1%	5.5%
Transporte por vía aérea	3,413	6,069	7,203	6.9%	18.7%
Turismo <sup>2/</sup>	2,559	4,720	4,255	4.1%	-9.9%
Educación	3,663	5,255	4,211	4.0%	-19.9%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	1,686	2,142	3,012	2.9%	40.6%
Act. artísticas, entreten. y esparcimiento.	1,716	2,381	2,181	2.1%	-8.4%
Construcción e inmobiliario	927	1,741	1,906	1.8%	9.5%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	846	1,474	1,663	1.6%	12.8%
Resto	7,891	9,892	10,295	9.8%	4.1%
<b>Total</b>	<b>94,297</b>	<b>112,560</b>	<b>104,730</b>	<b>100.0%</b>	<b>-7.0%</b>

Notas:

1/ Incluye las actividades de comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco; comercio mayorista de otros productos; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; comercio minorista de otros productos; comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; supermercados, bodegas, *minimarkets* y similares; y tiendas por departamento, bazares y conexos. 2/ Incluye las actividades de agencias de viaje y otros servicios de transporte; hoteles y otros tipos de hospedaje; y restaurantes, bares y cantinas.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

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

### Reclamos relacionados con el comercio electrónico (no presenciales)

En cuanto a los conflictos de consumo, en el 2022, el Indecopi atendió 44 098 reclamos provenientes de compras en medios no presenciales, equivalentes al 51.1 % del total de reclamos<sup>211</sup>.

- El 74.4 % de estos reclamos se presentaron en Lima, seguido de Arequipa (4.1 %) y La Libertad (3.4 %), principalmente.
- En el 92.9 % de los casos, los consumidores reclamaron al proveedor de manera previa y la tasa de conciliación fue de 87.4 %.
- Según actividades económicas, los más reclamados fueron proveedores del sector comercio y financiero, seguros y pensiones.

### Gráfico N.º 168

#### Reclamos concluidos en el Indecopi relacionado a compras no presenciales, 2022



Notas:

1/ Incluye las actividades de comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco; comercio mayorista de otros productos; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; comercio minorista de otros productos; comercio

<sup>211</sup> Para el cálculo se consideró como total el número de reclamos en los que se indicaron medio de adquisición de los bienes o servicios.

minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; supermercados, bodegas, *minimarkets* y similares; y tiendas por departamento, bazares y conexos.

2/ Incluye las actividades de agencias de viaje y otros servicios de transporte; hoteles y otros tipos de hospedaje; y restaurantes, bares y cantinas.

\* La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

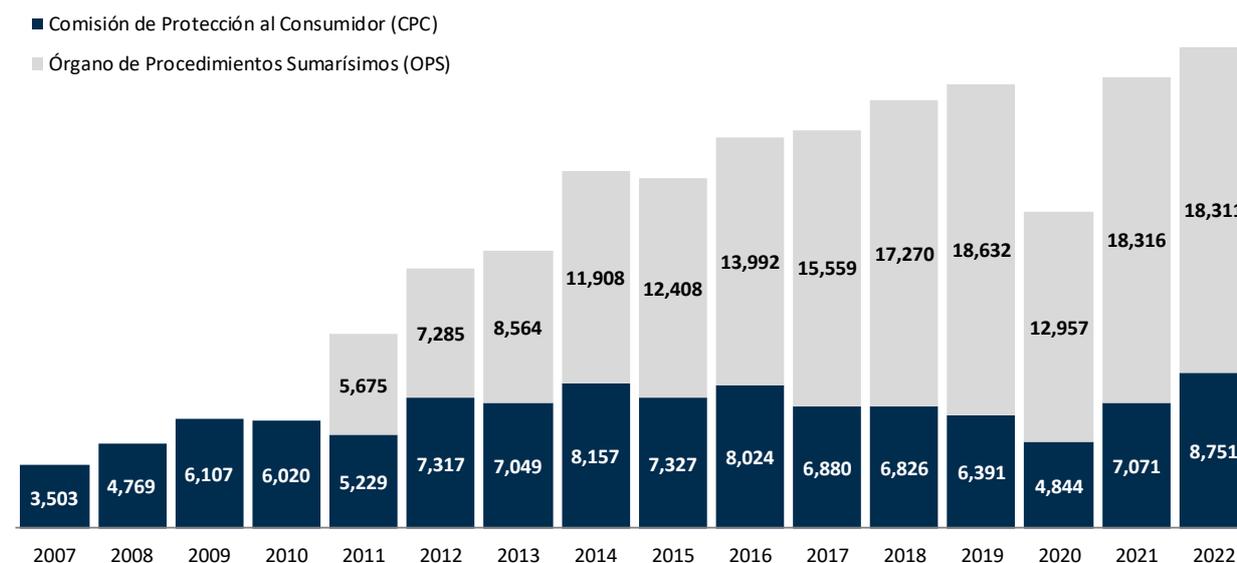
Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

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

- **Procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección al consumidor (Denuncias).**

El Indecopi cuenta con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas<sup>212</sup>. Esta tarea se efectúa a través de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos (OPS) y de las comisiones de protección al consumidor (CPC). En 2022, las denuncias ingresadas fueron 27 689 (4.6 % más que el año anterior). En el mismo sentido, las denuncias concluidas registraron un crecimiento de 6.6 % (hasta alcanzar los 27 062), correspondiendo el 67.7 % del total a los procedimientos atendidos vía los OPS y el 32.3 % a expedientes de las CPC.

**Gráfico N.º 169**  
**Evolución de las denuncias concluidas a nivel nacional, 2007-2022**



Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Por actividad económica, en el 2022, el sistema financiero, seguros y pensiones continuó siendo el más denunciado (primero en el ranking) y es que cinco de cada 10 denuncias (51.4 %) se realizaron contra proveedores pertenecientes a dicha actividad. Le siguieron el comercio (11.7 %), y construcción e inmobiliario (5.4 %). Cabe resaltar que la actividad de construcción e inmobiliario y venta, mantenimiento y reparación de vehículos registraron los mayores crecimientos en cuanto a denuncias con respecto al 2021, tras reportarse aumentos de 64.9 % y 38.8 %, respectivamente. Mientras que, la actividad de educación fue la actividad (dentro del top 10 de actividades) en reportar el más amplio retroceso (-11.1 %).

<sup>212</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo N° 105.

**Tabla N.º 63**  
**Denuncias concluidas según actividad económica del proveedor, 2020-2022**

Actividad económica	2020	2021	2022	Part. (%) 2022	Crec. (%) 2022/2021
Sistema financiero, seguros y pensiones	8,646	13,140	13,903	51.4%	5.8%
Comercio <sup>1/</sup>	2,751	3,568	3,173	11.7%	-11.1%
Construcción e inmobiliario	628	887	1,463	5.4%	64.9%
Transporte por vía aérea	650	1,046	1,158	4.3%	10.7%
Turismo <sup>2/</sup>	801	1,187	1,135	4.2%	-4.4%
Educación	860	1,131	970	3.6%	-14.2%
Telecomunicaciones	667	838	949	3.5%	13.2%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	414	459	637	2.4%	38.8%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	392	480	575	2.1%	19.8%
Act. artísticas, entreten. y esparcimiento.	248	369	367	1.4%	-0.5%
Resto	1,744	2,282	2,732	10.1%	19.7%
<b>Total</b>	<b>17,801</b>	<b>25,387</b>	<b>27,062</b>	<b>100.0%</b>	<b>6.6%</b>

Notas:

1/ Incluye las actividades de comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco; comercio mayorista de otros productos; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; comercio minorista de otros productos; comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; supermercados, bodegas, *minimarkets* y similares; y tiendas por departamento, bazares y conexos.

2/ Incluye las actividades de agencias de viaje y otros servicios de transporte; hoteles y otros tipos de hospedaje; y restaurantes, bares y cantinas.

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Sobre la base del tipo de conclusión de los hechos denunciados en primera instancia, durante el 2022, el consumidor obtuvo una solución favorable en el 36.8 % del total de casos. A nivel desagregado se tuvo que en el 29.2 % de los casos culminó como fundado (correspondiendo el 36.3 % de estos a allanamientos) y los casos que concluyeron de manera anticipada<sup>213</sup> fue 7.5 % (superior al 6.7 % del 2021). Por otro lado, el 25.8 % de los hechos culminaron como inadmisibles e improcedentes y el 13.4 % como infundados.

**Tabla N.º 64**  
**Hechos denunciados según tipo de conclusión, 2022**

Tipo de conclusión	2022
Fundado	29.2%
Desistimiento	4.4%
Acuerdo extraproceso	1.8%
Conciliación	1.4%
<b>A favor del consumidor</b>	<b>36.8%</b>
<b>Improcedente</b>	<b>13.7%</b>
<b>Inadmisible</b>	<b>12.1%</b>
<b>Infundado</b>	<b>13.4%</b>
<b>Resto</b>	<b>24.0%</b>
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

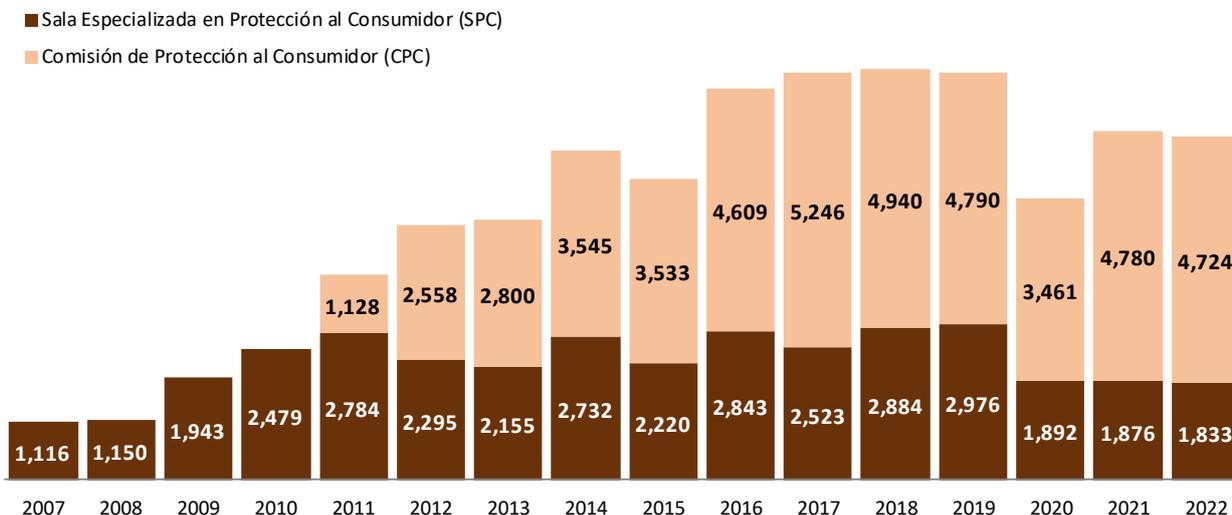
### • Apelaciones

La Sala Especializada de Protección del Consumidor (en adelante, SPC) es la segunda instancia del proceso ordinario iniciado ante las CPC del Indecopi. Asimismo, las CPC se constituyen como segunda

<sup>213</sup> La conclusión anticipada incluye a las denuncias que concluyeron como “conciliación”, “desistimiento” y “acuerdo extra proceso”.

instancia administrativa para la apelación de los casos iniciados en los OPS. Las apelaciones ingresadas a nivel de todas las instancias experimentaron un incremento de 12.1 %, alcanzando las 7674 en el 2022. Por su parte, las apelaciones resueltas fueron menores en 1.5 %, registrando 6557 apelaciones.

**Gráfico N.º 170**  
**Evolución de las apelaciones resueltas a nivel nacional, 2007-2022**



Nota:

En el 2010 se crean los OPS y en 2011 inician operaciones. La segunda instancia de los procedimientos correspondientes a los OPS la constituyen las comisiones al consumidor.

Fuente: Comisiones de protección al consumidor en la sede central, sede Lima Norte, Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales y Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Cabe destacar que en 2022 se apelaron el 38.4 % de las denuncias que habían concluido bajo allanamiento, porcentaje que, además, reportó un crecimiento sostenido en los últimos años (24.9 % en 2019, 36.4 % en 2020 y 47.7 % en 2021) conforme el monitoreo realizado. En línea con lo anterior, resalta la resolución N° 1267-2023/SPC-INDECOPI de la SPC al señalar como criterio la improcedencia<sup>214</sup> de las apelaciones en los extremos en los que el denunciado cuestione su declaración de responsabilidad administrativa, al allanarse en la primera instancia. Con ello, potencialmente, se reduciría las conductas dilatorias por parte de proveedores.

- **Procedimientos administrativos iniciados en la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD) que afectan la transparencia del mercado y aquellos desarrollados mediante la actividad publicitaria<sup>215</sup>**

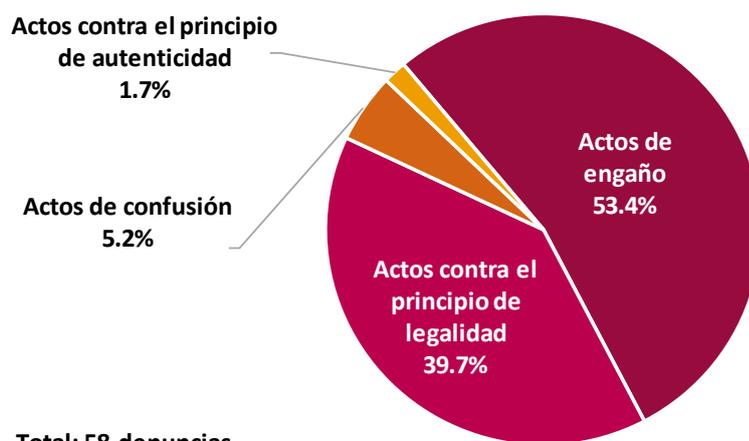
En el 2022, se resolvieron 58 denuncias. Según hecho infractor, el 53.4 % fue por actos de engaño, el 39.7 % por actos contra el principio de legalidad, el 5.2 % corresponde a actos de confusión y el 1.7 % por actos contra el principio de autenticidad. En cuanto a las formas de conclusión, el 56.9 % fue fundada y fundada en parte, el 3.4 % fue improcedente y el 39.7 % fue infundada.

Durante el año, se impuso 33 sanciones, siendo 16 amonestaciones y 17 multas. En cuanto al valor de las multas impuestas, estas alcanzaron un total de 2187 UITs, equivalentes a S/ 10 100 000, aproximadamente.

<sup>214</sup> Para que dicho criterio pueda convertirse en precedente de observancia obligatoria, el Consejo Directivo del Indecopi debe ordenar la publicación de la resolución, que contiene el criterio señalado, en el Diario Oficial El Peruano.

<sup>215</sup> Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, comprendiéndose a los actos que afectan la transparencia (actos de engaño y de confusión) y actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria (actos contra el principio de autenticidad, actos contra el principio de legalidad y actos contra el principio de adecuación social).

**Gráfico N.º 171**  
**Expedientes resueltos en materia de competencia desleal en publicidad según tipo de infracción, 2022**  
**(En porcentaje)**



Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Por otro lado, la CCD también realizó acciones de prevención, las cuales alcanzaron las 782 investigaciones preliminares durante el 2022, siendo los principales sectores investigados el comercio e industria (520), transporte (114), salud (59), enseñanza (32), entre otros (57).

- **Arbitraje de Consumo**

A cargo de la Junta Arbitral de Consumo Piloto (en adelante, JAC) del Indecopi, el cual se constituye como un órgano administrativo, no jurisdiccional, cuya finalidad consiste en organizar y promover el Sistema de Arbitraje de Consumo entre los agentes del mercado y los consumidores. Asimismo, es la sede institucional de los Tribunales Arbitrales adscritos a ella a efectos del desarrollo de los procesos arbitrales.

Durante el 2022, se reportó la adhesión de seis proveedores de servicios legales, servicios de construcción, automotriz y agencias de viaje, con lo cual el total acumulado de proveedores adheridos fue de 73 al cierre de dicho año. En cuanto a los procesos arbitrales, en el año se presentaron 1044 solicitudes de arbitraje, de las cuales 131 terminaron en laudo, destacando que el 71 % de los laudos se concentró en casos de proveedores de servicios, industria y comercio.

**Tabla N.º 65**  
**Número de solicitudes de arbitraje y laudos por sector, 2022**

Sectores	N.º de solicitudes de arbitraje	N.º de laudos
Financiero	293	3
Seguros	33	2
Industria y comercio	222	36
Servicios	141	57
Transporte aéreo	133	13
Transporte terrestre	31	6
Transporte fluvial	1	1
Telecomunicaciones	68	0
Turismo	38	1
Educación	29	4

Sectores	N.º de solicitudes de arbitraje	N.º de laudos
Inmobiliario y Construcción	24	5
Mensajería y Transporte de carga	17	3
Automotriz	14	0
<b>Total</b>	<b>1 044</b>	<b>131</b>

Fuente: Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi.

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

De otro lado, es de destacar dos aspectos:

- ✓ El primero, que el Indecopi, conforme lo establecen los artículos 130 y 131 del Código, está facultado para promover procesos judiciales para la defensa de los intereses difusos y colectivos de los consumidores, por lo que se aplica lo dispuesto en el artículo 82 del Código Procesal Civil. Al respecto, es de destacar que:
  - El Indecopi presentó en 2022 la primera demanda civil de responsabilidad objetiva por intereses difusos en el Perú contra la petrolera Repsol, a causa del derrame de petróleo en Ventanilla que afectó a consumidores, usuarios y terceros. La demanda civil de indemnización por daños y perjuicios se presentó ante el 27º Juzgado Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima por USD 4500 millones, contra seis demandados solidariamente: Repsol S.A (España), Mapfre Global Risks (España), Mapfre Perú Compañías de Seguro y Reaseguros (Perú), Refinería La Pampilla (Perú), Transtotal Agencia Marítima (Perú) y Fratelli d' amico Armatori (Italia).
  - Existen dos eventos que vienen siendo evaluados con la finalidad de determinar la viabilidad de que puedan ser sometidos a procesos judiciales: a) El accidente en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ocurrido el 18 de noviembre de 2022 (para cuyo caso se habilitó un cuestionario para la identificación de afectados y se solicitó información a diversas entidades, para que sean insumos para el análisis respectivo de la información), b) Cobros indebidos en el sistema financiero, que originaron un daño a los consumidores afectados.
- Sumado a lo anterior, el Indecopi impulsó la adhesión de los consumidores peruanos en los beneficios de la acción judicial colectiva ganada por la Procuraduría Federal del Consumidor de México (Profeco) contra la aerolínea Interjet (frente a incumplimientos entre 2018 y 2020).
- ✓ El segundo, que una de las medidas de prevención de conflictos de consumo lo constituye el fomento de buenas prácticas. En este sentido, destacó en 2022, la realización del Concurso Ciudadanos al Centro: "Reconocimiento a las buenas prácticas implementadas en beneficio de los consumidores" (ex Premio Primero, los clientes), que promueve el reconocimiento de los esfuerzos que realizan los emprendedores, empresarios e instituciones en el Perú que, más allá de sus obligaciones, han implementado buenas prácticas empresariales, en beneficio de la ciudadanía.

El concurso contó con cinco categorías: i) atención de reclamos, ii) mecanismos de información, iii) igualdad e inclusión, iv) comercio electrónico y v) responsabilidad social; lográndose la inscripción de 100 buenas prácticas en el concurso, provenientes de 14 departamentos del Perú.

## D. Fortalecimiento del Sistema

### Fiscalización y supervisión

En el 2022, el Indecopi inició 2607 expedientes de supervisión a nivel nacional y reportó 2782 supervisiones concluidas<sup>216</sup>, de las cuales 165 tuvieron recomendación de un PAS. Las supervisiones orientativas (las cuales se caracterizan por adoptar el enfoque preventivo bajo un esquema pedagógico y orientador) concentraron el 80.5 % del total de supervisiones iniciadas y el 19.5 % correspondieron a supervisiones clásicas (las cuales tienen por objetivo verificar el cumplimiento normativo y cuya conclusión adopta alguna de las formas establecidas en el art. 245.1 del TUO de la Ley del Proceso Administrativo General<sup>217</sup>). Asimismo, el 31.2 % de las supervisiones correspondió a acciones de la DFI y el 68.8 % correspondió a acciones realizadas por las sedes regionales.

**Tabla N.º 66**  
**Supervisiones realizadas por el Indecopi en materia de protección del consumidor, 2022**

Dependencia	Supervisiones iniciadas	Supervisiones concluidas	Supervisiones que generaron PAS
DFI	396	867	86
DCR	2,211	1,915	79
<b>Total</b>	<b>2,607</b>	<b>2,782</b>	<b>165</b>

Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

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

Según actividad económica, destacaron las supervisiones realizadas a proveedores de las actividades de enseñanza, comercio e industria, transporte y actividades de alojamiento, restaurantes y agencias de viaje, los cuales representaron el 93.3 % de las supervisiones iniciadas en el 2022.

**Tabla N.º 67**  
**Supervisiones según actividad económica, 2022**

Actividad económica	Supervisiones iniciadas	Part. (%)	Supervisiones concluidas	Part. (%)
Enseñanza	960	36.8%	1,228	44.1%
Comercio e Industria	526	20.2%	691	24.8%
Transporte	458	17.6%	388	13.9%
Actividades de alojamiento, restaurantes y agencias de viajes	488	18.7%	321	11.5%
Actividades inmobiliarias y de construcción	46	1.8%	57	2.0%
Actividades financieras y de seguros	54	2.1%	39	1.4%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	54	2.1%	36	1.3%
Telecomunicaciones	18	0.7%	21	0.8%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	3	0.1%	1	0.0%
<b>Total</b>	<b>2,607</b>	<b>100.0%</b>	<b>2,782</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

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

<sup>216</sup> Las supervisiones concluidas pueden corresponder a supervisiones iniciadas en períodos anteriores y en el 2022.

<sup>217</sup> Las formas establecidas en el artículo 245.1 del TUO de la LPAG como: i) la certificación de la actuación conforme, ii) la recomendación de mejoras o correcciones, iii) la advertencia de incumplimientos no susceptibles del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, iv) la recomendación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, y v) la adopción de medidas correctivas.

Según departamento, en Lima se dio la mayor cantidad de supervisiones (402, representando 15.4 % del total), seguida de Áncash (236, con el 9.1 %), Tacna (225, con 8.6 %) y Cajamarca (224, con 8.6 %), principalmente.

### Sanciones impuestas por infracciones a la normativa en protección del consumidor

En el 2022, por medio de resoluciones firmes en sede administrativa, a nivel nacional, el Indecopi sancionó a 1283 proveedores por infracciones a la normativa de protección del consumidor, imponiendo 6324 sanciones, de las cuales se impuso 11 269 UITs en multas, siendo 3.3 UITs la multa promedio y en términos de mediana 1.1 UITs.

**Tabla N.º 68**  
**Sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor<sup>1/</sup>, 2011-2022**

Año <sup>2/</sup>	Nº de proveedores sancionados <sup>3/</sup>	% de proveedores con al menos una amonestación	% de proveedores con al menos una multa	Nº de sanciones impuestas <sup>4/</sup>	Nº de multas impuestas	Multas promedio	Mediana de multas	Multa máxima
					(en UITs) <sup>5/</sup>	(en UITs) <sup>6/</sup>	(en UITs) <sup>7/</sup>	(en UITs) <sup>8/</sup>
2011	815	22.5%	83.7%	1,324	2,260.2	2.0	1.0	42.0
2012	3,357	39.1%	67.0%	6,180	9,663.1	2.1	1.0	100.0
2013	4,180	39.9%	69.1%	9,424	16,184.9	2.3	1.0	144.0
2014	5,060	45.6%	64.4%	12,572	18,490.5	2.2	1.0	176.9
2015	2,975	45.4%	67.9%	8,440	14,120.8	2.4	1.0	450.0
2016	2,678	36.3%	77.0%	7,825	14,319.1	2.4	1.0	450.0
2017	1,896	38.9%	76.1%	6,439	11,753.4	2.6	1.0	450.0
2018	2,158	37.5%	79.4%	8,055	15,677.8	3.0	1.0	450.0
2019	2,087	45.2%	71.5%	8,770	16,086.8	3.3	1.0	450.0
2020	1,870	50.9%	66.3%	7,547	15,836.8	4.3	1.0	450.0
2021	1,559	52.4%	67.9%	7,805	12,726.2	3.5	1.1	450.0
2022	1,283	32.3%	82.8%	6,324	11,269.1	3.3	2.0	450.0

Notas:

1/ Información preliminar, sujeta a revisión. 2/ Corresponde al año de emisión de la resolución final. 3/ Se refiere al número de proveedores sancionados independientemente del número de sanciones que haya reportado. Se registra de forma independiente para cada año. 4/ La información corresponde al total de sanciones impuestas por medio de resoluciones firmes y se trata del número absoluto registrado. Las sanciones incluyen amonestaciones y multas. 5/ UIT: Unidad impositiva tributaria. 6/ Cociente de las multas (en UITs) entre el número total de multas. 7/ Mediana de las multas impuestas. 8/ Multa máxima aplicada por infracción a la normativa de protección del consumidor.

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

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

Durante el año, el sistema financiero, seguros y pensiones concentró la mayor cantidad de sanciones (40.4 % del total), seguido de comercio (9.8 %) y transporte por vía aérea (8.3 %).

**Tabla N.º 69**  
**Sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor según actividad económica<sup>1/</sup>, 2011-2022**

Actividades económicas	Sanciones <sup>2/</sup>					Part. % 2022
	2018	2019	2020	2021	2022	
Sistema financiero, seguros y pensiones	1,974	2,492	2,363	2,628	2,553	40.4%
Comercio <sup>3/</sup>	1,050	1,025	1,045	1,376	620	9.8%
Transporte por vía aérea	600	960	470	527	522	8.3%
Construcción e inmobiliario	837	678	482	406	443	7.0%
Turismo <sup>4/</sup>	368	469	474	499	432	6.8%
Educación	879	1,071	975	752	295	4.7%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	660	510	449	357	244	3.9%
Telecomunicaciones	296	252	219	240	173	2.7%
Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	145	174	106	184	138	2.2%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	286	303	193	135	136	2.2%
Resto	960	836	771	701	768	12.1%
<b>Total</b>	<b>8,055</b>	<b>8,770</b>	<b>7,547</b>	<b>7,805</b>	<b>6,324</b>	<b>100.0%</b>

Notas:

1/ Información preliminar, sujeta a revisión. 2/ Corresponde al año de emisión de la resolución final. 3/ Incluye las actividades de comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco; comercio mayorista de otros productos; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; comercio minorista de otros productos; comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; supermercados, bodegas, *minimarkets* y similares; y tiendas por departamento, bazares y conexos. 4/ Incluye las actividades de agencias de viaje y otros servicios de transporte; hoteles y otros tipos de hospedaje; y restaurantes, bares y cantinas.

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

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

En el 2022, el Banco Internacional del Perú – Interbank lideró el ranking de proveedores sancionados con 346 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 630.3 UITs en términos de multas. Le siguieron las empresas Banco BBVA Perú y Banco de Crédito del Perú con 286 y 249 sanciones, respectivamente.

**Tabla N.º 70**  
**Top 10: Ranking de proveedores más sancionados<sup>1/</sup> en 2022**

Nº	Proveedor	Nº de sanciones <sup>2/</sup>	Multas (UIT)	Part. % de sanciones
1	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ - INTERBANK	346	630.3	5.5%
2	BANCO BBVA PERÚ	286	505.3	4.5%
3	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	249	369.1	3.9%
4	BANCO DE LA NACIÓN	188	480.4	3.0%
5	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	181	287.9	2.9%
6	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	144	137.3	2.3%
7	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.	139	291.8	2.2%
8	DESPEGAR.COM PERÚ S.A.C.	132	19.9	2.1%
9	AUTOPLAN EMPRESA ADMINISTRADORA DE FONDOS COLECTIVOS S.A.	117	212.5	1.9%
10	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	105	15.9	1.7%

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero - diciembre de 2022. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ Información preliminar, sujeta a revisión. 2/ Las sanciones incluyen amonestaciones y multas.

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

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

**Tabla N.º 71**  
**Top 10: Ranking de proveedores más multados<sup>1/</sup> en 2022**

Nº	Proveedor	Multas (UIT)	Nº de multas	Nº de sanciones <sup>2/</sup>	Part. % del monto de multas en UIT
1	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ - INTERBANK	630.3	204	346	5.6%
2	BANCO BBVA PERÚ	505.3	173	286	4.5%
3	BANCO DE LA NACIÓN	480.4	150	188	4.3%
4	EMPRESA DE TRANSPORTES LEON EXPRESS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - LEON EXPRESS S.A.C.	450.0	1	1	4.0%
5	TRANSPORTES MOLINA PERU S.A.C	450.0	1	1	4.0%
6	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	369.1	117	249	3.3%
7	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.	291.8	73	139	2.6%
8	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	287.9	85	181	2.6%
9	AUTOPLAN EMPRESA ADMINISTRADORA DE FONDOS COLECTIVOS S.A.	212.5	44	117	1.9%
10	PROMOTORA DE TURISMO NUEVO MUNDO S.A.C.	161.3	36	39	1.4%

**Notas:**

El ranking fue realizado en función del monto total de multas impuestas en el periodo enero - diciembre de 2022. La información corresponde al total de multas reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ Información preliminar, sujeta a revisión. 2/ Las sanciones incluyen amonestaciones y multas.

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

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

### Discriminación en las relaciones de consumo

Los consumidores, conforme se establece en el artículo 1, literal d) del Título I del Código<sup>218</sup> tienen el derecho a un trato justo y equitativo en todas sus transacciones comerciales, así como a no ser discriminados por motivos de origen, raza, sexo, idioma, edad, religión o de cualquier otra índole. Asimismo, en el artículo 38 del citado Código, con relación a la protección de los intereses sociales y económicos, se establece, en general, la prohibición de la discriminación, exclusión (de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes o motivos similares) y trato diferente salvo sea por causas objetivas y razonables.

#### Dimensionamiento de problema

Según el INEI<sup>219</sup>, en el 2022 el 10.1 % de la población mayor de 18 años en el Perú, se ha sentido al menos una vez discriminado. Dicha cifra constituye una aproximación conservadora del problema si es que se toma en cuenta que no siempre el entrevistado responde de forma certera toda vez que pueden existir aspectos relacionados a las barreras cognitivas y emocionales para el reconocimiento y aceptación de la discriminación personal<sup>220</sup>. Al respecto, algunas características del problema son:

- Según sexo, la percepción de discriminación predominó en la mujer (57.6 %) versus el 42.4 % de los hombres; mientras que, a nivel departamental, Lima concentró a una mayor proporción poblacional que se sintió al menos una vez discriminado (51.7 % del total) siendo sustantivamente mayor con relación a la percepción de los demás departamentos con mayor proporción como Puno (7.2 %), Arequipa (6.7 %) y Cusco (4.3 %).
- Según área de residencia, el 11.1 % de la población que reside en el área urbana percibió haberse sentido al menos una vez discriminado, versus el 6.2 % de la población del área rural.
- Es de destacar que las razones por las que una persona cree que ha sido discriminado varía según el área de residencia: en el área urbana la principal razón percibida fue por el color de piel (23.5 %), seguida del nivel de ingresos/dinero (18.9 %) y vestimenta (17.3 %). Por su parte, en el ámbito rural, predominó la lengua o forma de hablar/acento (18.8 %), seguida de la vestimenta (16.7 %) y el origen o lugar de residencia (15 %).

---

<sup>218</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

(...)

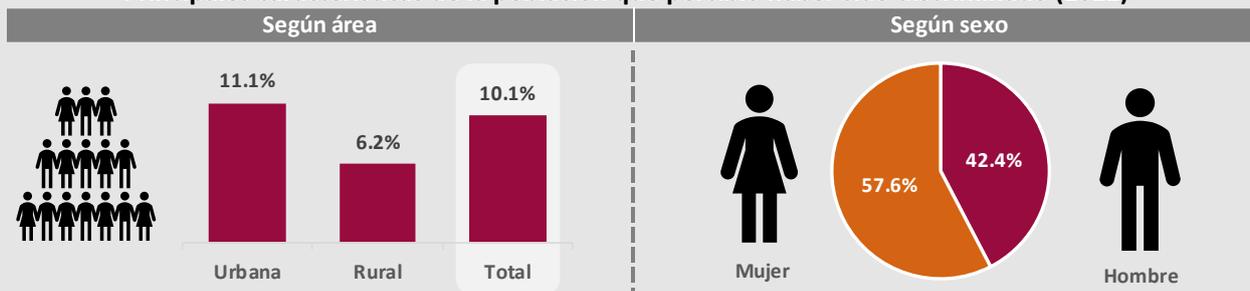
d) Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

<sup>219</sup> INEI (2022.). Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO 2022). Consulta por encuesta: ENAHO Metodología actualizada. Recuperado el 3 de julio de 2023. Disponible en <https://proyectos.inei.gob.pe/microdatos/>

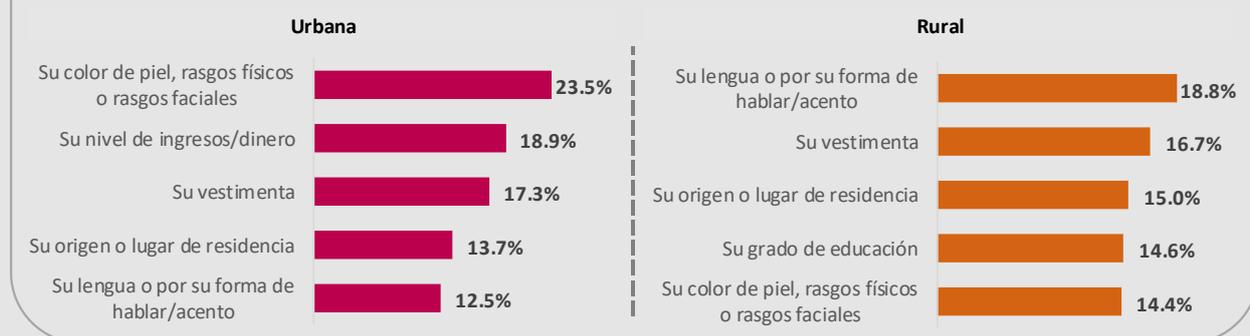
<sup>220</sup> En efecto, lo mencionado se refleja en las diferencias encontradas en la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor en la que dos de cada diez consumidores (23.2 %) se sintieron discriminados con cierta frecuencia por el personal de empresas; sin embargo, la percepción de discriminación fue de casi el doble (43.3 %) ante la pregunta de ¿si ha sido testigo de un acto de discriminación? Un mayor detalle en Indecopi (2021). El perfil del consumidor en el Perú: Un enfoque de protección. Disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil\\_Consumidor\\_PeruUrbano\\_2021/ab1b1b0f-f808-b038-b71e-4effc15afff8](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil_Consumidor_PeruUrbano_2021/ab1b1b0f-f808-b038-b71e-4effc15afff8)

**Gráfico N.º 172**

**Principales características de la población que percibió haber sido discriminado (2022)**



**Top 5: Razón por el cual cree que fue discriminado**



Nota:

Los resultados consideraron una muestra de 1,881 para el área urbana y 765, el área rural. El coeficiente de variación fue menor a 15 %.

Fuente: INEI. Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2022.

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

**Actividades realizadas desde el Indecopi**

**Prevención.** Entre las actividades preventivas destacan las realizadas para abordar la discriminación por diversos motivos destacando las relacionadas con la discriminación racial, orientación sexual e identidad de género, conforme se aprecia en la tabla siguiente.

**Tabla N.º 72**

**Indecopi: actividades relacionadas contra la discriminación (2022)**

Herramientas	Producto	Fecha
Conversatorios	Avances y retos del estado peruano para la eliminación de la discriminación racial. <a href="https://cutt.ly/IGXlfjx">https://cutt.ly/IGXlfjx</a>	23/03/2022
Videoconferencias	Discriminación en el consumo: Estereotipos de género en el consumo. <a href="https://www.facebook.com/photo/?fbid=504839865016077&amp;set=pb.100064702027339.-2207520000">https://www.facebook.com/photo/?fbid=504839865016077&amp;set=pb.100064702027339.-2207520000</a>	22/11/2022
	Discriminación en el consumo: buenas prácticas contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género. <a href="https://www.facebook.com/photo/?fbid=511931210973609&amp;set=pb.100064702027339.-2207520000">https://www.facebook.com/photo/?fbid=511931210973609&amp;set=pb.100064702027339.-2207520000</a>	02/12/2022
Radio Indecopi	Sigue estas recomendaciones para la lucha contra la discriminación por el Día Internacional del Orgullo LGBTQ+. <a href="https://www.facebook.com/photo/?fbid=400908542075877&amp;set=pb.100064702027339.-2207520000">https://www.facebook.com/photo/?fbid=400908542075877&amp;set=pb.100064702027339.-2207520000</a>	28/06/2022
Publicaciones	Perfil del consumidor vulnerable y su experiencia en el consumo. <a href="https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil_Consumidor_Vulnerable_2023/034367a0-d0bc-1b34-f3be-dc0b001a0540">https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil_Consumidor_Vulnerable_2023/034367a0-d0bc-1b34-f3be-dc0b001a0540</a>	12/2022

Guías	Miniguía para proveedores con recomendaciones para evitar actos de discriminación por orientación sexual e identidad de género. <a href="https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/2681482/Miniguia_NoDiscriminacion_LGTBI_2022/559f52a8-a9c0-48f5-c0b3-02246e88ce02">https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/2681482/Miniguia_NoDiscriminacion_LGTBI_2022/559f52a8-a9c0-48f5-c0b3-02246e88ce02</a>	12/2022
-------	--	---------

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

**Atención de reclamos.** En 2022, se reportó 169 reclamos concluidos<sup>221</sup> por temas vinculados a discriminación. El 35 % fueron presentados a través de medios no presenciales.

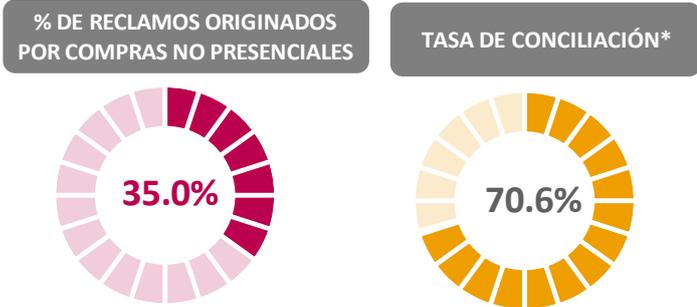
El 40.3 % del total de reclamos se presentaron en Lima, seguida por La Libertad (24.3 %).

En referencia a las actividades económicas vinculadas a los reclamos por discriminación, el 25.4 % correspondió al sistema financiero, seguros y pensiones, seguido del comercio (20.7 %).

El 70.6 % de los reclamos concluyeron en una conciliación.

**Supervisiones y sanciones.** En el 2022, el Indecopi concluyó 886 supervisiones por aspectos relacionados a la discriminación, de las cuales en su mayoría fueron del tipo orientativas (97.3 %) que buscan fortalecer el cumplimiento de obligaciones y; el 2.7 % del tipo denominadas clásicas que son aquellas que implican una investigación exhaustiva y concluyen en recomendaciones por conducta supervisada. Al respecto, de las supervisiones clásicas, el 41.7 % terminó en una recomendación de PAS, el 33.3 % para el archivo y el 25 %, en advertencia. Las supervisiones se enfocaron en proveedores de los sectores de educación básica (82.7 %), comercio e industria (7.4 %) y turismo (6.4 %). Asimismo, fueron realizadas principalmente en Lima (38.3 %), Tacna (17.5 %) y Cajamarca (15.8 %).

**Gráfico N.º 173**  
**Indicadores de reclamos concluidos en el Indecopi por discriminación, 2022**



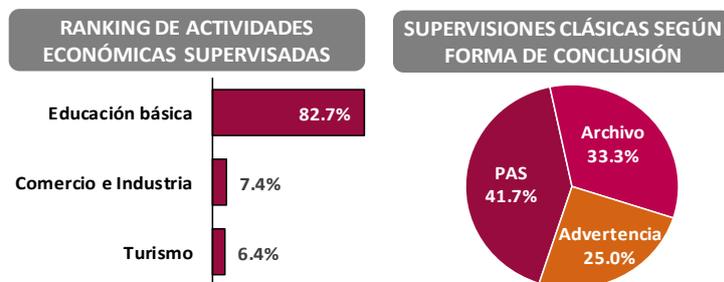
Nota:

\*La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi.

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

**Gráfico N.º 174**  
**Indecopi: Supervisiones concluidas relacionadas con la discriminación, 2022**



Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi.

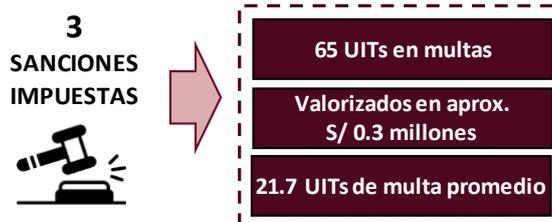
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

<sup>221</sup> Se consideraron los reclamos cuyo hecho reclamado fue “discriminación” y aquellos que en el detalle incluyeron las palabras “discriminación” y “discriminación”.

Respecto de las sanciones, firmes en sede administrativa, en 2022, se reportó tres imponiéndose multas por 65 UITs en total (promedio de 21.7 UITs).

Las empresas multadas fueron Atek Trading S.A.C. con 50 UITs, Transportes El Pino S.A.C. con 10 UIT y Alternativa Psicológica S.A.C. con 5 UITs.

**Gráfico N.º 175**  
**Sanciones impuestas por el Indecopi en discriminación, 2022**



Notas:

La información corresponde a sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

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

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

### Actividades desarrolladas desde el Ministerio de Cultura

El Ministerio de Cultura, a través de la Política Nacional de Cultura al 2030, pretende abordar el problema referido al limitado ejercicio de los derechos culturales de la población con acciones destinadas a combatir el alto nivel de presencia de estereotipos y prácticas de racismo y discriminación étnica-racial. Dentro de este marco, destacan acciones como:

- **Capacitaciones y asistencias técnicas:** a través de la Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial, se realizaron ferias denominadas “Perú Intercultural” dirigidas al público en general y asistencia técnica y sesiones de capacitación a diversas instituciones públicas y privadas.
- **Orientaciones:** a través del servicio ORIENTA, se brindó información de manera ágil, sencilla y de calidad sobre la discriminación étnico-racial, a fin de garantizar una atención eficiente y oportuna frente a la problemática descrita.
- **Atención de denuncias:** mediante la plataforma Alerta contra el Racismo, se atendió a la ciudadanía en casos de discriminación étnico-racial, a través de la identificación del caso y la evaluación de sus características y alcance; e información acerca de las alternativas para su tratamiento, incluyéndose la denuncia ante las instancias correspondientes. En 2022 se reportó 30 denuncias vinculadas a la discriminación, 25 de las cuales se presentaron en Lima (83.3 %), seguido de dos presentadas en Piura (6.7 %). El motivo más reportado fue restricción, limitación o condicionamiento de acceso a un bien o servicio y negativa a ser atendidos (38.5 %), seguido por discriminación por su color de su piel (25.6 %).

### Acciones relacionadas con la libre competencia.

La defensa de la libre competencia es una de las políticas públicas más importantes para el desarrollo económico del país, pues la competencia es el mejor mecanismo para promover la asignación eficiente de recursos en el mercado. En efecto, para ganarse la preferencia de los consumidores, los proveedores bajan sus precios y mejoran la calidad de sus productos. De esta manera, los consumidores tienen más y mejores opciones a su disposición. Por ello, la Dirección Nacional de Investigación y Promoción de la Libre Competencia (DLC) monitorea los distintos sectores de la economía nacional, investiga potenciales conductas anticompetitivas, tramita solicitudes de autorización previa de operaciones de concentración empresarial y desarrolla estudios técnicos, con la finalidad de defender y fortalecer el proceso competitivo de los distintos mercados a nivel nacional, promoviendo así la eficiencia económica para el bienestar de los consumidores<sup>222</sup>.

<sup>222</sup> Indecopi (2023). Memoria Institucional 2022. Disponible en <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/9554/Memoria%20Indecopi%202022VF.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

En 2022, entre las principales acciones destacaron:

- 47 visitas de inspección a empresas en diversos sectores de la economía, con la finalidad de verificar posibles incumplimientos a la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas. Además, se iniciaron seis investigaciones preliminares en sectores como alimentos, seguros, servicios inmobiliarios y salud e insumos médicos.
- Tramitación de 10 procedimientos administrativos sancionadores relacionados con empresas de agua embotellada, suministro de energía eléctrica y servicios inmobiliarios. De los cuales, cuatro procedimientos fueron sobre prácticas colusorias, cuatro sobre abuso de posición dominante y dos por obstrucción a las funciones de la DLC.
- De las sanciones impuestas por la Comisión de Defensa de la Libre Competencia, destacaron:
  - ✓ La impuesta por la concentración en la venta de pavo entero a cinco empresas del canal de supermercados (imponiéndose S/ 17 000 000 de multa, aproximadamente)
  - ✓ La impuesta por el abuso de posición de dominio a la empresa Cementos Yura, cementera dominante en la región sur del Perú (S/ 57 000 000).
- Entre los estudios de mercado realizados destacaron: i) el informe de Lanzamiento del Estudio de Mercado sobre Combustibles Líquidos y Gas Licuado de Petróleo en el Perú, ii) el informe preliminar del Estudio de Mercado sobre el Sector Lácteo en el Perú, y iii) reportes de abogacías de la competencia en el mercado de adquisición pública de cemento y el de sistemas de pagos a comercios extranjeros.

### Modificaciones normativas y agenda regulatoria

En 2022, el Indecopi emitió, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), 55 informes de opinión técnica a proyectos de ley remitidos por el Congreso de la República y la Secretaría de Coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros, destacando 15 proyectos de modificaciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme se aprecia en el cuadro siguiente.

**Tabla N.º 73**  
**Indecopi: Informes de opiniones técnicas atendidas, 2022**

Nº	Materia de análisis	Nº de informe	Entidad involucrada
1	Proyecto de Ley N° 0415/2021-CR "Ley que modifica diversos artículos de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios"	Informe N° 001-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
2	Proyecto de Ley N° 0826/2021-CR, "Ley que modifica la Ley N° 30254, Ley de Promoción para el uso seguro y responsable de las tecnologías de la información y comunicaciones por niños y adolescentes"	Informe N° 003-2022 - DPC/INDECOPI	Comisión de Mujer y Familia
3	Proyecto de Ley N° 0878/2021-CR, que propone la "Ley general de internet"	Informe N° 005-2022 - DPC/INDECOPI	Comisión de Transportes y Comunicaciones
4	Proyecto de Ley N° 0789/2021-CR "Ley que reconoce derecho de los consumidores a percibir hasta el 50% de las multas que imponga el Indecopi y/o los organismos reguladores a los proveedores por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor y normas complementarias"	Informe N° 006-2022 - DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
5	Texto Sustitutorio correspondiente a los Proyecto de Ley N° 0415/2021-CR, "Ley que modifica diversos artículos de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios" y el proyecto de Ley N° 00398/2021-CR, "Ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos"	Informe N° 013-2022 - DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros

N°	Materia de análisis	N° de informe	Entidad involucrada
6	Proyecto de Ley N° 0021/2021-CR "Proyecto de Ley que democratiza y fortalece a los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos mediante la modificación de los artículos 1º, 6º, 7º, 8º y 9º de la Ley N° 27332"	Informe N° 014-2022 - DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
7	Proyecto de Ley N° 0906/2021-CR "Ley que modifica el artículo 82 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital"	Informe N° 015-2022 - DPC/INDECOPI	Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera
8	Proyecto de Ley N° 1048/2021-CR "Proyecto de Ley de fortalecimiento y modernización de las empresas formales y/o regulares del transporte público terrestre de Lima y Callao, y modificación de la Ley N° 30900"	Informe N° 021-2022 - DPC/INDECOPI	Comisión de Transportes y Comunicaciones
9	Proyecto de Ley N° 1149/2021-CR, que propone una "Ley que modifica el numeral 8.1 del artículo 8º del Decreto Legislativo N° 1338, Ley que crea el Registro Nacional de Equipos de terminales móviles para la seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos de terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana"	Informe N° 033-2022- DPC/INDECOPI	Comisión de Transportes y Comunicaciones
10	Proyecto de Ley N° 0667/2021-CR, mediante el cual se "Propone regular las plataformas digitales y las personas que prestan servicio de reparto o movilidad"	Informe N° 035-2022- DPC/INDECOPI	Comisión de Trabajo y Seguridad Social
11	Proyecto de Ley N° 1127-2021-CR, "Ley que garantiza la continuidad de la educación privada escolar de alumnos en últimos años lectivos, durante emergencia, catástrofe o graves circunstancias"	Informe Técnico N° 004-2022- DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
12	Proyecto de Ley N° 1312/2021-CR que "modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor"	Informe N° 045-2022- DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
13	Proyecto de Ley N° 1169/2021-CR, que propone "declarar de interés nacional la toma de pruebas COVID-19 y establecer la regulación de precios máximos"	Informe N° 046-2022- DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
14	Proyecto de Ley N° 1398/2021-CR, "Ley que establece mecanismos para garantizar la reducción de precios de los medicamentos, beneficiados con exoneraciones de impuesto y derechos arancelarios y fija criterios para medicamentos oncológicos monopolísticos"	Informe N° 063-2022- DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
15	Autógrafa de la Ley que "incorpora el artículo 147-A a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor"	Informe N° 064-2022- DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
16	Proyecto de Ley N° 1051/2021-CR, "Ley fortalece el derecho del consumidor, mediante la modificación del artículo 110º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor"	Informe N° 065-2022- DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
17	Proyecto de Ley N° 1626/2021-CR, "Ley que autoriza al Estado la adquisición y comercialización de insumos agroquímicos destinados a la agricultura"	Informe N° 080-2022- DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
18	Proyecto de Ley N° 1418/2021-CR, que propone "Ley que obliga a las empresas de telefonía conservar por un periodo de al menos 7 años los registros de llamadas"	Informe N° 301-2022- OAJ/INDECOPI	Comisión de Transportes y Comunicaciones
19	Proyecto de Ley N° 1149/2021-CR que propone una "Ley que modifica el numeral 8.1 del artículo 8º del Decreto Legislativo N° 1338, Ley que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana"	Informe N° 091-2022- DPC/INDECOPI	Comisión de Transportes y Comunicaciones

N°	Materia de análisis	N° de informe	Entidad involucrada
20	Proyecto de Ley N° 1536/2021-CR, que establece "beneficios a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales"	Informe N° 098-2022-DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
21	Proyecto de Ley N° 1648/2021-CR, que propone "la regulación de precios de medicamentos con estándares internacionales de la OCDE y de países con economías de libre mercado"	Informe N° 023-2022-DLC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
22	Proyecto de Ley N° 1614/2021-CR que propone la "Ley que otorga carácter obligatorio la prescripción de medicamentos genéricos"	Informe N° 100-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Salud y Población
23	Proyecto de Ley N° 1538/2021-CR, que propone "eliminar el cobro de comisión por membresía de todas las tarjetas de crédito"	Informe N° 105-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
24	Proyecto de Ley N° 1051/2021-CR, que "fortalece el derecho del consumidor, mediante la modificación del artículo 110° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor"	Informe N° 109-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
25	Proyecto de Ley N° 1950/2021-CR, que "brinda protección alimentaria para las personas con celiaquía o que padecen de intolerancias o alergias al gluten y modifica el artículo 10 de la Ley N° 30021"	Informe N° 110-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
26	Proyecto de Ley N° 1874-2021-CR, que "reconoce el derecho al reembolso de pasajes aéreos por retrasos de los vuelos programados"	Informe N° 115-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
27	Proyecto de Ley N° 1474/2021-CR, que "modifica la segunda disposición complementaria final de la Ley N° 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros"	Informe N° 116-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
28	Proyecto de Ley N° 1025/2021-CR, que "modifica Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor"	Informe N° 119-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
29	Proyecto de Ley N° 1941/2021-CR, que "regula la elaboración y comercialización de los alimentos de regímenes especiales para poblaciones vulnerables"	Informe N° 120-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Población y Salud
30	Proyecto de Ley N° 2103/2021-CR, que propone la "Ley que uniformiza el plazo de atención de reclamos para los servicios financieros y de seguros, en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor"	Informe N° 123-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
31	Proyecto de Ley N° 1463/2021-CR, que "modifica los artículos 1 y 2 de la Ley N° 29159, Ley que declara de necesidad y utilidad pública la presentación de servicios de transporte aéreo a zonas aisladas donde no hay oferta privada"	Informe N° 131-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Transportes y Comunicaciones
32	Autógrafo del Proyecto de Ley N° 1312/2021-CR, que modifica la "Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo"	Informe N° 132-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
33	Proyecto de Ley N° 2210/2021-CR, que propone una "Ley que prohíbe el cobro de montos extras por asientos en vuelos"	Informe N° 134-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Transportes y Comunicaciones
34	Proyecto de Ley N° 2206/2021-CR, que propone la "Ley que regula los juegos de casino y máquinas tragamonedas en línea"	Informe N° 137-2022-DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros

N°	Materia de análisis	N° de informe	Entidad involucrada
35	Proyecto de Ley N° 1217/2021-CR, que garantiza la atención directa y personalizada en los reclamos efectuados por los consumidores o usuarios de bienes y servicios a través de operadoras telefónicas, servicios de <i>call center</i> o similares"	Informe N° 144-2022-DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
36	Proyecto de Ley N° 2151/2021-CR, que propone la "Ley para prevenir el riesgo del uso ilícito de datos personales, el robo de identidad por mal uso de la huella digital y las contrataciones fraudulentas, que ocasiona la venta ilegal de equipos y de SIM Cards (Chips móviles)"	Informe N° 145-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
37	Proyecto de Ley N° 1187/2021-CR, que propone la "Ley que garantiza la oportuna información sobre pago de pensiones escolares"	Informe N° 146-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
38	Proyecto de Ley N° 1859/2021-CR, que promueve la "Ley que garantiza el origen de la leche y de los productos lácteos procedentes de ganado vacuno y promueve la producción de leche en el Perú"	Informe N° 152-2022-DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
39	Proyecto de Ley N° 2260/2021-CR, que propone la "Ley que promueve la concientización y participación en el seguimiento de la información de los costos y precios de los alimentos de primera necesidad"	Informe N° 154-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Transportes y Comunicaciones
40	Proyecto de Ley N° 2552/2021-CR, que "garantiza la publicación de las resoluciones del Indecopi"	Informe N° 158-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
41	Proyecto de Ley N° 1397/2021-CR, que "reconoce el acceso a internet como derecho fundamental y garantiza la infraestructura y arquitectura digital para su ejercicio pleno"	Informe N° 535-2022-OAJ/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
42	Proyecto de Ley N° 1149/2021-CR, que "modifica el numeral 8.1 del artículo 8° del Decreto Legislativo N° 1338 que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana"	Informe N° 162-2022-DPC	Comisión de Transportes y Comunicaciones
43	Texto Sustitutorio correspondiente a los Proyectos de Ley N° 1217/2021-CR y N° 1221/202-CR, que aprueba el texto sustitutorio denominada "Ley que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que garantiza la atención personal del proveedor al ofrecer sistema de atención automatizada"	Informe N° 166-2022-DPC/INDECOPI	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
44	Proyecto de Ley N° 2582/2021-CR, que modifica los artículos 1, 3, 4 y 5 de la Ley N° 26271, "Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros"	Informe N° 167-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Transportes y Comunicaciones
45	Proyecto de Ley N° 2493/2021-CR, que "promueve la inversión privada para generar empleo, reactivar la economía y cerrar brechas en infraestructura en zonas alejadas o de frontera del país"	Informe N° 168-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera
46	Proyecto de Ley N° 3011/2022-CR, que "amplía la vigencia del pasaporte electrónico ordinario a diez (10) años"	Informe N° 171-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
47	Ampliación del Informe N° 158-2022-DPC/INDECOPI que contiene la opinión técnica institucional sobre el Proyecto de Ley N° 2552/2021-CR, Proyecto de "Ley que garantiza la publicación de las resoluciones del Indecopi"	Informe N° 172-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
48	Autógrafa de la Ley que "modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, garantizando la atención personal del proveedor al ofrecer sistema de atención automatizada"	Informe N° 173-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

N°	Materia de análisis	N° de informe	Entidad involucrada
49	Proyecto de Ley N° 3049/2022-CR, "Proyecto de Ley que crea la Ventanilla Única del Consumidor"	Informe N° 174-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
50	Proyecto de Ley N° 2942/2022-CR, que "modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la prohibición de las llamadas spam"	Informe N° 175-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
51	Proyecto de Ley N° 2871/2022-CR, "Ley que protege al Consumidor bancario y financiero eliminando el cobro de la comisión interplaza"	Informe N° 177-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
52	Autógrafa de la Ley que "modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, reconociendo derechos de los usuarios"	Informe N° 186-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
53	Proyecto de Ley N° 3131/2022-CR, que propone "modificar el artículo 58° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de proteger los datos personales de los ciudadanos y mejorar la idoneidad del servicio al cliente"	Informe N° 191-2022-DPC/INDECOPI	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
54	Proyecto de Ley N° 2753/2022-CR, que propone la "Ley que implementa el uso del Sistema Braille en los empaques de los productos de uso doméstico, alimenticios, cosméticos, plaguicidas, de aseo, médicos, así como en los sitios de carácter público como; supermercados, servicios turísticos, bibliotecas públicas y otros a nivel nacional"	Informe N° 203-2022-DPC	Secretaría de Coordinación de la Presidencia de Consejo de Ministros
55	Proyecto de Ley N° 2861/2021-CR, que propone "modificar el capítulo I y el título III de la Constitución Política del Perú y propone el Sistema Económico Peruano"	Informe N° 769-2022-OAJ/INDECOPI	Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencias Financiera

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

Cabe indicar que dentro del marco de reforma regulatoria el Indecopi elaboró y publicó su Agenda Temprana (en respuesta a la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante por entidades del Poder Ejecutivo, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 063-2021-PCM) a inicios de 2023, así como la agenda sectorial (PCM) en materia de consumidor y competencia desleal, las mismas que pretenden informar a los agentes económicos y a la ciudadanía en general, los problemas públicos que serán materia del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante (AIR Ex Ante) dentro del año fiscal de 2023<sup>223</sup>, para que puedan tener una mayor predictibilidad, transparencia y facilidad de participar de forma más afectiva y brindar aportes de cara a la obtención de soluciones adecuadas para la sociedad en su conjunto.

**Tabla N.º 74**  
**Agenda temprana 2023 en materia de protección del consumidor y competencia desleal**

N.º	Entidad	Materia	Problema público
1	Agenda temprana del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)	Protección al consumidor: Directiva sobre Asociaciones de Consumidores sobre medidas que contribuyan a fortalecer su rol como integrantes del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.	Bajo fortalecimiento de las asociaciones de consumidores para el desarrollo de sus actividades de protección de los derechos de los consumidores.

<sup>223</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/3866727-agenda-temprana-2023>.

N.º	Entidad	Materia	Problema público
2	Agenda temprana de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)	Protección al consumidor: Ventanilla única para reclamos.	Bajo nivel de acceso de los ciudadanos a la protección de sus derechos mediante la interposición de reclamos de consumo ante las diversas entidades del Estado que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.
3	Agenda temprana de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)	Protección al consumidor: Fortalecimiento de la protección complementaria al consumidor, brindada por las asociaciones de consumidores.	Baja participación de las asociaciones de consumidores en la protección de los derechos de los consumidores
4	Agenda temprana de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)	Protección al consumidor: Fortalecimiento de la protección oportuna al consumidor frente a productos peligrosos.	Bajo nivel de protección oportuna a los consumidores frente a la comercialización de productos peligrosos.
5	Agenda temprana de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)	Protección al consumidor: Requisitos para la gestión de reclamos ante Indecopi.	Escasos incentivos por parte de los consumidores para propiciar una solución rápida y efectiva a sus problemas de consumo mediante el trato directo ante el proveedor.
6	Agenda temprana de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)	Protección al consumidor: Atención directa de procesos por intereses colectivos por parte de las asociaciones de consumidores.	Baja cantidad de casos de resarcimiento de daño a los consumidores en las relaciones de consumo, a través de, la participación de las asociaciones de consumidores a nivel judicial.
7	Agenda temprana de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)	Competencia desleal: Eliminación de prácticas de promociones comerciales con descuentos que serían engañosos.	Alta difusión de promociones comerciales con descuentos basados en precios de referencia que podrían constituir actos de engaño.

Fuente: Resolución de Presidencia N° 0012-2023-PRE/INDECOPI y Resolución Ministerial N° 0027-2023-PCM.

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

La agenda en mención complementa algunos aspectos que constituyen retos de corto y mediano plazo en materia de consumidor como es el caso de:

Educación, orientación y difusión:

- Profundizar el conocimiento de la problemática del consumidor: consumidor rural y consumidor digital y generar herramientas preventivas principalmente para los más vulnerables.
- Fortalecer la educación en consumo en el segmento de la educación básica regular.

Protección de la salud y seguridad:

- Impulsar la implementación de un sistema que permita el intercambio de información de accidentes generados por productos peligrosos reportados en establecimientos de salud en coordinación con entidades competentes.

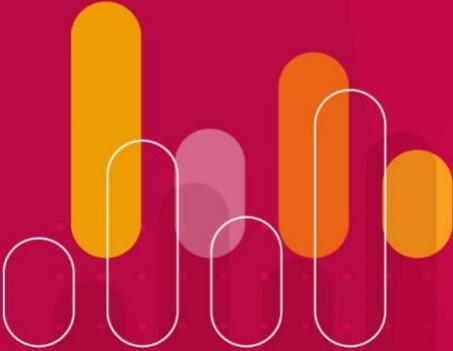
Mecanismos de prevención y solución de conflictos:

- Fortalecer el marco regulatorio del comercio electrónico, así como la resolución de conflictos transfronterizos.

En materia de fortalecimiento del Sistema:

- Aprobación de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030.
- Cumplimiento de la “Hoja de Ruta para el proceso de adhesión de Perú a la OECD” en los que se refiera al Comité de Políticas de Consumidor.
- Profesionalizar a las asociaciones de consumidores.

# Conclusiones



## VI. CONCLUSIONES

El Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú 2022 da a conocer a la ciudadanía las acciones desplegadas por los miembros del Sistema en el marco de los ejes establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (D.S. 006-2017-PCM). Asimismo, permite conocer el actual grado de conflictividad en el consumo en los diversos sectores de la economía, la percepción de los diversos agentes inmersos en la protección de los consumidores (en general y a nivel sectorial) y los retos de corto y mediano plazo sobre el cual se desplegarán las diversas intervenciones de cada uno en el marco de sus competencias.

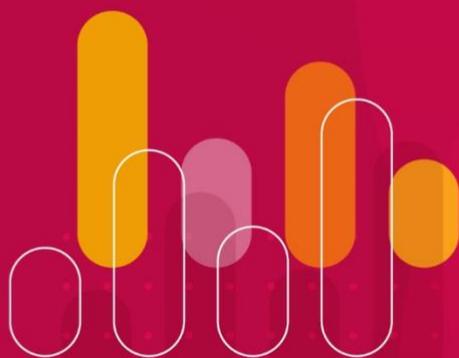
El año 2022 se caracterizó por dos factores contrapuestos. Por un lado, el levantamiento de las restricciones asociadas a la pandemia por la COVID-19 impulsó la reanudación de las diversas actividades. Por otro lado, los eventos geopolíticos derivados del sector externo (conflicto entre Rusia y Ucrania) así como la presión inflacionaria e inestabilidad política interna impactaron en una notable desaceleración económica, que se tradujo en una mayor vulnerabilidad del consumidor, dentro de un contexto, además, de informalidad en el mercado.

Teniendo en cuenta los ejes de la Política, se tuvieron los siguientes resultados para el 2022:

- **En cuanto a educación, orientación y difusión.** Las acciones preventivas realizadas por las diversas entidades estuvieron enfocadas en la generación de capacitaciones (470 776 agentes) y orientaciones (1.5 millones) tanto en la modalidad no presencial como presencial, con una mayor incidencia en los consumidores y en menor grado a proveedores. Asimismo, destacaron las herramientas digitales (se reportó un total de 41 herramientas con 26.3 millones de accesos, destacando el uso de las orientadas a atender la problemática de elevados precios de combustibles, inseguridad en equipos telefónicos y situación financiera) y campañas informativas realizadas. Cabe destacar que si bien se identificó la capacitación de cerca de 61 555 consumidores vulnerables (13.1 % del total de personas capacitadas) se hace necesario profundizar la problemática que los aqueja y las acciones desplegadas por las diversas entidades del Sistema dirigidas a dicho segmento, los mismos que debieran de ser insumos para adoptar intervenciones para garantizar su protección.
- **En cuanto a la protección de la salud y seguridad de los consumidores.** Se continuó con la identificación y emisión de alertas de consumo, habiéndose mejorado el plazo promedio de emisión (1.76 días), lo que permitió favorecer a cerca de 351 mil personas considerando el número de productos involucrados en las 107 alertas emitidas. El segmento automotriz se mantuvo como el principal en cuanto a la emisión de alertas.
- **En cuanto a mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores.** Los reclamos ante proveedores, en los sectores monitoreados, se incrementaron en 8 % hasta alcanzar los 5.9 millones, principalmente por la mayor conflictividad reportada en el sector de telecomunicaciones (en el que los reclamos aumentaron 44.4 %). A nivel de mecanismos privados se atendieron 7346 reclamos (principalmente por la operatividad de mecanismos privados en el segmento bancario y de seguros). Por su parte, en lo referente al Sistema de Arbitraje de Consumo, se registró 1044 solicitudes de arbitraje. Adicionalmente, en relación con el impulso de las buenas prácticas empresariales en materia de protección del consumidor, se desarrolló el “Premio Primero, los Clientes”, en su denominación “Ciudadanos al Centro 2022”, habiéndose reportado una participación de 100 buenas prácticas de 61 organizaciones. Un total de 30 buenas prácticas fueron premiadas.
- **En cuanto al fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.** se llevaron a cabo las acciones de supervisión y fiscalización con relación a la aplicación del marco

normativo, en el cual las sanciones impuestas por los organismos reguladores, el Indecopi, la SBS y la Susalud ascendieron a un total de 8154. El Consejo sesionó 18 veces siendo cuatro de ellas descentralizadas en las regiones de Ica, Cajamarca, Lambayeque y Cusco. Asimismo, destacó: i) el avance de la formulación de la propuesta de Política Nacional de Protección de los Consumidores, cuyo segundo y tercer entregable fueron aprobados por el Ceplan y ii) la mayor articulación se reportó en las acciones realizadas con las asociaciones de consumidores.

# Bibliografía



## VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Banco Central de Reserva del Perú – BCRP (2023). Memoria 2022. Disponible en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2022/memoria-bcrp-2022.pdf>
2. Banco Central de Reserva del Perú – BCRP (2023). Nota informativa – Crédito hipotecario creció 7.9% en 2022. Disponible en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2023/nota-informativa-2023-01-29.pdf>
3. Banco Mundial (2021). Indicadores de Desarrollo Mundial, Suscripciones a banda ancha fija (por cada 100 personas) [Archivo de datos]. Disponible en <https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.BBND.P2>
4. Banco Mundial (2021). Indicadores de Desarrollo Mundial, Suscripciones a telefonía fija (por cada 100 personas) [Archivo de datos]. Disponible en <https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.MLT.MAIN.P2>
5. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571 de 2010 [Congreso de la República del Perú]. 1 de setiembre de 2010.
6. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo – UNCTAD (2020). Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú. Disponible en [https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf)
7. Decreto Legislativo N° 1044 [Presidencia de Consejo de Ministros]. Ley de Represión de la Competencia Desleal. 28 de junio de 2008.
8. Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR [Ministerio de Comercio Exterior y Turismo]. Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. 8 de junio de 2015.
9. Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU [Ministerio de Educación]. Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación. 30 de enero de 2015.
10. Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE [Ministerio de la Producción]. Por el cual se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción. 1 de febrero del 2017.
11. Decreto Supremo N° 004-2010-MINCETUR [Ministerio de Comercio Exterior y Turismo]. Reglamento de la Ley del Guía de Turismo. 15 de enero de 2010.
12. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS [Ministerio de Justicia y Derechos Humanos]. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 25 de enero del 2019.
13. Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR [Ministerio de Comercio Exterior y Turismo]. Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura. 10 de junio 2016.
14. Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR [Ministerio de Comercio Exterior y Turismo]. Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo. 14 de mayo de 2020.
15. Decreto Supremo N° 006-2016-MINCETUR [Ministerio de Comercio Exterior y Turismo]. Reglamento de Canotaje Turístico. 15 de junio de 2016.
16. Decreto Supremo N° 009-2022-VIVIENDA [Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento]. Por el cual se modifica el Reglamento de los Revisores Urbanos, aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2020-VIVIENDA. 20 de agosto de 2022.
17. Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR [Ministerio de Comercio Exterior y Turismo]. Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes. 24 de noviembre de 2019.
18. Decreto Supremo N° 013-2021-EM [Ministerio de Energía y Minas]. Por el cual se Disponen medidas sobre la información de los precios y unidades de medida de la comercialización de los combustibles y sobre los sistemas de quemado o procesamiento de gases de combustibles en las Plantas de Abastecimiento. 21 de mayo de 2021.
19. Decreto Supremo N° 016-2022-PRODUCE [Ministerio de la Producción]. Por el cual se aprueba la Política Nacional de Desarrollo Industrial. 7 de noviembre del 2022.
20. Decreto Supremo N° 018-2015-MINEDU [Ministerio de Educación]. Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu. 19 de diciembre de 2015.
21. Decreto Supremo N° 019-2021-EM [Ministerio de Energía y Minas]. Decreto Supremo que modifica normas sobre comercialización y seguridad del Gas Licuado de Petróleo y emiten disposiciones. 22 de julio de 2021.
22. Decreto Supremo N° 033-2022-PCM [Presidencia del Consejo de Ministros]. Declaran días no laborables para los trabajadores del sector público a nivel nacional. 01 de abril del 2022.

23. Decreto Supremo N° 043-2005-EM [Ministerio de Energía y Minas]. Por el cual se disponen que agentes de la cadena de comercialización de combustibles derivados de hidrocarburos deben proveer información sobre sus precios de venta, así como su publicación a cargo de Osinergmin. 14 de octubre de 2005.
24. Decreto Supremo N° 063-2021-PCM [Presidencia de Consejo de Ministros]. Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante. 03 de abril de 2021.
25. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas – Digemid (s.f). Denuncia el comercio ilegal. Disponible en <http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/denunciasWeb/DefaultCI>
26. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas – Digemid (s.f). Denuncias en línea. Disponible en [http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/denunciasWeb/DenunciaA\\_DU](http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/denunciasWeb/DenunciaA_DU)
27. Dirección General de Salud Ambiental – Digesa (2010). Quejas y Denuncias de alimentos, juguetes y/o útiles de escritorio. Disponible en <http://www.digesa.minsa.gob.pe/Contactenos/QuejasDenuncias.aspx>
28. Estadística de Calidad Educativa – Escala (s.f.). Tendencias. Series desde el 2016. Disponible en <http://escale.minedu.gob.pe/ueetendencias2016>
29. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi (2021). El perfil del consumidor en el Perú: Un enfoque de protección. Disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil\\_Consumidor\\_PeruUrbano\\_2021/ab1b1b0f-f808-b038-b71e-4effc15afff8](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil_Consumidor_PeruUrbano_2021/ab1b1b0f-f808-b038-b71e-4effc15afff8)
30. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi (2022). Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2021. Disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual\\_Consumo\\_VF\\_2021/dfabcd76-772e-c9b7-a4d7-f1adbb203d7c](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual_Consumo_VF_2021/dfabcd76-772e-c9b7-a4d7-f1adbb203d7c)
31. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi (2022). Lineamientos sobre Protección al Consumidor – Actualización 2022. Disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Lineamientos\\_Proteccion\\_Consumidor\\_2022/323fd855-95e6-7669-7c3f-061fa7e48158](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Lineamientos_Proteccion_Consumidor_2022/323fd855-95e6-7669-7c3f-061fa7e48158)
32. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi (2023). Registro Oficinal de Asociaciones de Consumidores del Indecopi a Nivel Nacional. Disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/8677471/RO\\_AACC\\_VF1\\_4.05.2023.pdf/f02f11d1-e69b-fc23-fdf4-bd8dda49bf31](https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/8677471/RO_AACC_VF1_4.05.2023.pdf/f02f11d1-e69b-fc23-fdf4-bd8dda49bf31). Revisado el 25 de mayo de 2023.
33. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2019). Perú: Estimaciones y Proyecciones de la Población Nacional, 1950 – 2070. Disponible en [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1665/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1665/libro.pdf)
34. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – ENDES 2022. Disponible en [https://proyectos.inei.gob.pe/files/2022/INFORME\\_PRINCIPAL/INFORME\\_PRINCIPALINFORME\\_PRINCIPAL\\_ENDES\\_2022.pdf](https://proyectos.inei.gob.pe/files/2022/INFORME_PRINCIPAL/INFORME_PRINCIPALINFORME_PRINCIPAL_ENDES_2022.pdf)
35. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Informe Técnico “Producto Bruto Interno Trimestral”. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2022.pdf>
36. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Informe técnico de condiciones de vida en el Perú, Trimestre: Octubre-Noviembre-Diciembre 2022. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-condiciones-de-vida-oct-nov-dic-2022.pdf>
37. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2023). Condiciones de vida en el Perú. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-condiciones-de-vida-oct-nov-dic-2022.pdf>
38. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2023). Informe Técnico – Condiciones de vida en el Perú: Enero – Febrero – Marzo 2023. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-condiciones-de-vida-ene-feb-mar-2023.pdf>

39. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2023). Informe Técnico N° 01 – Febrero 2023 – Producto Bruto Interno Trimestral. Disponible en <https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2022.pdf>
40. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2023). Informe Técnico N° 01 enero 2023 – Variación de los Indicadores de Precios de la Economía. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4013350/Informe%20T%C3%A9cnico%20Variaci%C3%B3n%20de%20Precios%3a%20Diciembre%202022.pdf?v=1672585457>
41. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2023). Informe Técnico N° 01 febrero 2023 – Producto Bruto Interno Trimestral. Disponible en <https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2022.pdf>
42. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2023). Informe técnico N° 01 marzo 2023 – Comportamiento de los Indicadores de Mercado Laboral a Nivel Nacional. Disponible en <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-empleo-nacional-oct-nov-dic-2022.pdf>
43. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2023). Informe Técnico N° 02 febrero 2023 – Producción Nacional Diciembre 2022. Disponible en <https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2022.pdf>
44. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (s.f.). Encuesta Nacional de Hogares – ENAHO 2022. Consulta por encuesta: ENAHO Metodología actualizada. Recuperado el 03 de julio de 2023. Disponible en <https://proyectos.inei.gov.pe/microdatos/>
45. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. Directorio Nacional de Gobiernos Regionales. Municipalidades Provinciales y Distritales 2023. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4131552/Directorio%20Nacional%20de%20Gobiernos%20Regionales%2C%20Municipalidades%20Provinciales%20y%20Distritales%202023.pdf?v=1676575639>
46. Ipsos (2022). Compras por Internet 2022. Disponible en <https://www.ipsos.com/es-pe/compras-por-internet-2022>.
47. Ley N° 26912. Ley de Promoción del Acceso de la Población a la Propiedad Privada de Vivienda y Fomento del Ahorro, mediante mecanismos de financiamiento con participación del sector privado. 9 de enero de 1998.
48. Ley N° 27783. Ley de Bases de la Descentralización. 17 de julio de 2002.
49. Ley N° 27867 de 2002. Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. 16 de noviembre de 2002.
50. Ley N° 27972 de 2003. Ley Orgánica de Municipalidades. 26 de mayo de 2003.
51. Ley N° 28044 de 2003. Ley General de Educación. 29 de julio de 2003.
52. Ley N° 28056. Ley Marco del Presupuesto Participativo. 17 de agosto de 2003.
53. Ley N° 30156. Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. 11 de Julio de 2002
54. Ley N° 30220. Ley Universitaria. 08 de julio de 2014.
55. Ley N° 30494. Ley que modifica la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones. 2 de agosto de 2016.
56. Ley N° 31792. Ley que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor. 19 de junio de 2023.
57. Ministerio de Salud – Minsa (2022). Gobierno oficializa fin del estado de emergencia por la covid-19. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/664735-gobierno-oficializa-fin-del-estado-de-emergencia-por-la-covid-19>
58. Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (2023). Estadística – Servicios de Transporte Terrestre por Carretera – Servicios de Pasajeros. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344888-estadistica-servicios-de-transporte-terrestre-por-carretera-servicios-de-pasajeros>.
59. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2021). Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026. Disponible en [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2648833/PLAN\\_NACIONAL\\_DE\\_SANEAMIENTO\\_web.pdf.pdf?v=1676393031](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2648833/PLAN_NACIONAL_DE_SANEAMIENTO_web.pdf.pdf?v=1676393031)
60. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2022). Informe 043-DAPU-2022. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/media/bd5lxazn/informe043-dapu-2022.pdf>

61. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023) en ¿Cuándo presentar una denuncia por incumplimiento? Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/denuncias/>.
62. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023) en Motivos, plazos y procedimientos para reclamar, disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/motivos-plazos-y-proc-para-reclamar/>
63. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023). Diferencias entre reclamos, quejas y denuncias. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/diferencias-entre-reclamos-quejas-y-denuncias/>
64. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023). El ABC de los reclamos en telecomunicaciones. Disponible en [https://www.osiptel.gob.pe/media/5cwg5feg/osiptel\\_guia-de-reclamos-y-quejas-v1.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/media/5cwg5feg/osiptel_guia-de-reclamos-y-quejas-v1.pdf)
65. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023). Entel y Claro incrementaron su participación en el mercado de líneas móviles activas al cierre de 2022. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/entel-y-claro-incrementaron-su-participacion-en-el-mercado-de-lineas-moviles-activas-al-cierre-de-2022/>
66. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023). Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2022. Disponible en <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/831/Presentacion-Estudio-Satisfaccion-2022v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
67. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023). Nota de Prensa N° 42-2023. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/media/h3rbz2i0/np28032023-webinar-calidad.pdf>
68. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023). Ranking de Calidad de Atención al Usuario Semestre II de 2022 [Diapositivas]. Disponible en <https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2023/05/RANKING-DE-CALIDAD-SEGUNDO-SEMESTRE-2022-f.pdf>
69. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023). Ranking de Desempeño de la Atención De Reclamos del Servicio Público Móvil (2022 – II Semestre) [Diapositivas]. Disponible en <https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2023/04/RANKING-DE-RECLAMOS-SEGUNDO-SEMESTRE-2022.pdf>
70. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel (2023). Reporte Estadístico, marzo 2023 N° 2. Disponible en [https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/832/Reporte%20E\\_MARZO\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/832/Reporte%20E_MARZO_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
71. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin. (2023). Memoria institucional 2022. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4666230/Memoria%20Osinergmin%202022%20.pdf?v=1686320153>
72. Organización Mundial de la Salud – OMS (2023). *World health statistics 2023: Monitoring health for the SDGs, sustainable development goals*. Disponible en <https://www.who.int/publications/i/item/9789240074323>
73. Proyecto de Ley N° 078/2021-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31711, para el fortalecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito para promover la competencia en beneficio de los consumidores. 16 de marzo de 2023.
74. Proyecto de Ley N° 1217/2021-CR y N° 1221/2021-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31601, que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, garantizando la atención personal en sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital. 5 de noviembre de 2022.
75. Proyecto de Ley N° 2095/2021-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31724, que promueve el registro de signos distintivos estableciendo la reducción del derecho de tramitación para la micro y pequeña empresa (Mype). 11 de abril de 2023.
76. Proyecto de Ley N° 2103/2022-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31763, que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros. 4 de junio de 2023.

77. Proyecto de Ley N° 2552/2021-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31692, que garantiza la publicación de las resoluciones del Indecopi en beneficio del consumidor. 22 de febrero de 2023.
78. Proyecto de Ley N° 3011/2021-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31678, que modifica el Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones, a fin de establecer la vigencia del pasaporte electrónico ordinario por 10 años. 1 de febrero de 2023.
79. Proyecto de Ley N° 3225/2022-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31739, sobre el uso y la protección de los emblemas de la Cruz Roja, de la media luna roja y del cristal rojo. 11 de mayo de 2023.
80. Proyecto de Ley N° 3316/2022-CR y N° 3734/2022-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31792, que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor. 20 de junio de 2023.
81. Proyecto de Ley N° 3339/2022-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31761, que modifica el Decreto Legislativo N° 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, para otorgar a los usuarios el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en los servicios públicos de telecomunicaciones. 4 de junio de 2023.
82. Proyecto de Ley N° 3669/2022-CR [Congreso de la República del Perú]. Ley N° 31775, Ley que modifica el Código Penal, Decreto Legislativo N° 635, a fin de precisar el tipo penal del delito de abuso del poder económico, y el Decreto Legislativo N° 1034, decreto legislativo que aprueba la ley de represión de conductas anticompetitivas, para combatir los cárteles y fomentar la libre competencia. 7 de junio de 2023.
83. Resolución de Consejo Directivo N° 044-2022-OS/CD [Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería]. Por la cual se aprueban los Lineamientos para la publicación de resultados obtenidos en acciones de fiscalización sobre obligaciones de calidad, cantidad, información de precios y peso neto de combustibles líquidos, otros productos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo. 24 de marzo del 2022.
84. Resolución de Consejo Directivo N° 271-2012-OS-CD [Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería]. Por la cual se aprueba la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de Hidrocarburos contenida en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin. 27 de diciembre de 2012.
85. Resolución de Consejo Directivo N° 400-2006-OS-CD [Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería]. Por la cual se aprueban los Procedimientos para el Control Metrológico en Grifos y Estaciones de Servicios y para el Control de Calidad de los Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos. 29 de agosto de 2006.
86. Resolución de Presidencia N° 0012-2023-PRE/INDECOPI [Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual]. 31 de enero de 2023.
87. Resolución Ministerial N° 0027-2023-PCM [Presidencia de Consejo de Ministros]. Agenda Temprana 2023 de la Presidencia del Consejo de Ministros. 31 de enero 2023.
88. Resolución Ministerial N° 0531-2021-MINEDU [Ministerio de Educación]. Disposiciones para el retorno a la presencialidad y/o semipresencialidad, así como para la prestación del servicio educativo para el año escolar 2022 en instituciones y programas educativos de la Educación Básica, ubicadas en los ámbitos urbano y rural, en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19. 23 de diciembre de 2021.
89. Síseve (s.f.) Números de casos reportados en el SíseVe a nivel nacional. Recuperado el 19 de octubre de 2023 de <http://www.siseve.pe/web/#>
90. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS (2022) Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones. Disponible en <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Diciembre/CIIF-0001-di2022.PDF>
91. Superintendencia Nacional de Salud – Susalud (2021). Presentar una consulta o denuncia sobre un servicio de salud. Disponible en <https://www.gob.pe/469-presentar-una-consulta-o-denuncia-sobre-un-servicio-de-salud>
92. Superintendencia Nacional de Salud – Susalud (2022). Anuario estadístico 2022. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4873728/ANUARIO%20ESTADISTICO%20SUSALUD%202022.pdf?v=1689889186>
93. Superintendencia Nacional de Salud – Susalud (2022). Boletín estadístico cuarto trimestre 2022. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4437968/Boletin%20Estadistico%202022%204to%20Trimestre%20.pdf?v=1681738398>

94. Superintendencia Nacional de Salud – Susalud (2023). Boletín estadístico cuarto trimestre 2022. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4437968/Boletin%20Estadistico%202022%204to%20Trimestres%20.pdf?v=1681738398>
95. Superintendencia Nacional de Salud – Susalud (2023). Presentar una consulta o denuncia sobre un servicio de salud. Disponible en <https://www.gob.pe/469-presentar-una-consulta-o-denuncia-sobre-un-servicio-de-salud>
96. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass (2022). ¡Participa, vecino! Disponible en <https://www.sunass.gob.pe/usuarios/participacion-ciudadana/participa-vecino/#1650486523249-c915a23c-14c0>
97. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass (2022). Informe N° 28 ¡Participa, vecino! Disponible en <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/INFORME-PV-DICIEMBRE.pdf>
98. Unión Internacional de Telecomunicaciones (2021). Repercusiones económicas de los servicios OTT en los mercados nacionales de telecomunicaciones/TIC. Disponible en [https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2018-2021/Documents/2020/470102\\_Question3-1and4-1S.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2018-2021/Documents/2020/470102_Question3-1and4-1S.pdf)

# Lista de acrónimos, siglas y abreviaturas



## VIII. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

**Tabla N.º 75**  
**Lista de acrónimos, siglas y abreviaturas**

<b>Acrónimos, siglas y abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
AADECC	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios
AAFP	Asociación de AFP
AAP	Asociación Automotriz del Perú
ACUREA	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash
ADEX	Asociación de Exportadores
ADI	Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios
ADUCMAC	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma
AFOCAT	Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales Contra Accidentes de Tránsito
AINCUS	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros
AIR Ex Ante	Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante
ANP	Áreas Naturales Protegidas
APILOVISA	Asociación de Apicultores Lorenzo Vidaurre Santisteban
ASBANC	La Asociación de Bancos del Perú
ASCUCH	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha Alta
ASDEC	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores
ASEI	Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú
ASPAI	Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios
ASPEC	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios
AT	Agenda Temprana
ATNA	Atención Telefónica No Adecuada
ATU	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao
AUS	Aseguramiento Universal de Salud
AVH	Rapidez en Atención por Voz Humana
CAPECE	Cámara Peruana de Comercio electrónico
CAPECO	Cámara Peruana de la Construcción
CAT	Corte de la Atención Telefónica
CCD	Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi
CCL	Cámara de Comercio de Lima
CEPLAN	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
CMAC	Cajas municipales de ahorro y crédito
CMSV	Comisión Multisectorial de Seguridad Vial
COAR	Colegios de Alto Rendimiento
CODECO	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República
CONADIS	Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad
CORPAC	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial
CPC	Comisiones de Protección del Consumidor del Indecopi
CSA	Tasa de Caídas del Sistema de Atención
DAP	Deserción en Atención Presencial
DCA	Defensoría del Consumidor Automotor
DEFASEG	Defensoría del Asegurado

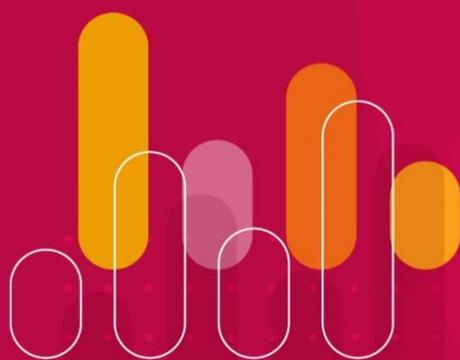
<b>Acrónimos, siglas y abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
DFC	Defensoría del Cliente Financiero
DFI	Dirección de Fiscalización del Indecopi
DGAC	Dirección General de Aeronáutica del MTC
DIGEMID	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
DIGESA	Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria
DPC	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi
DRE	Direcciones o Gerencias Regionales de Educación
DRELM	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
DSR	Dirección de Supervisión Regional del Osinergmin
EBA	Educación Básica Alternativa
EBE	Educación Básica Especial
EBR	Educación Básica Regular
ECP	Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi
EES	Escuelas de Educación Superior
Enapu	Empresa Nacional de Puertos
EPS	Entidades Prestadoras de Salud
ESSALUD	Seguro Social de Salud
ESSP	entidades de salud que ofrecen servicios de salud prepagados
FEPCMAC	La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
FISSAL	Fondo Intangible Solidario de Salud
GLP	Gas Licuado del Petróleo
GNV	Gas Natural Vehicular
GPS	Global Positioning System
IAFAS	Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
ICAT	Indispensabilidad de la Central de Atención Telefónica
IDLADS	Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible
IDOM	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado
IE	Instituciones Educativas
IES	Institutos de Educación Superior
IGV	Impuesto General a las Ventas
INACAL	Instituto Nacional de Calidad
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
IPRESS	Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
ITUP	Infraestructura de Transporte de Uso Público
JAC	Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi
JARU	Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinergmin
LAP	Lima Airport Partners
LPAG	Ley del Procedimiento Administrativo General
MAC	Centros de Mejor Atención al Ciudadano
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINEDU	Ministerio de Educación
MINSA	Ministerio de Salud

Acrónimos, siglas y abreviaturas	Descripción
MIPYME	Micro, pequeña y mediana empresa
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MVCS	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
MYPE	Micro y pequeña empresa
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
OEA	Organización de los Estados Americanos
OLI	Oficinas Locales del Indecopi
OMT	Organización Mundial del Turismo
OPDH	Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos
OPS	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi
ORI	Oficinas Regionales del Indecopi
OSINERGMIN	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
OSIPTEL	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
OSITRAN	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
PAS	Proceso Administrativo Sancionador del Indecopi
PBI	Producto Bruto Interno
PCM	Presidencia de Consejo de Ministros
PNMSV	Política Nacional Multisectorial de Seguridad Vial
PRODUCE	Ministerio de la Producción
PVO	Plataforma Virtual de Osinergmin
RITSE	Registro de Inspectores Técnicos de Seguridad en Edificaciones
SANIPES	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera
SAP	Silencio Administrativo Positivo
SAR	Solución Anticipada al Reclamo
SARA	Solución Anticipada al Recurso de apelación
SBC	Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SEHO	Servicio Educativo Hospitalario
SENASA	Servicio Nacional de Sanidad Agraria del Perú
SERNANP	Servicio Nacional de Áreas Naturales protegidas por el Estado
SIAGIE	Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa
SIAR	Sistema Interamericano de Alertas Rápidas de la OEA
SIGEC	Sistema de Gestión de Correspondencia
SNI	Sociedad Nacional de Industrias
SIREC	Sistema de Reportes de Reclamaciones del Indecopi
SIS	Seguro Integral de Salud
SISAC	Sistema de Arbitraje de Consumo
SMV	Superintendencia del Mercado de Valores
SOAT	Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito
SPC	Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi
SUNAFIL	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
SUNARP	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

Acrónimos, siglas y abreviaturas	Descripción
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
SUSALUD	Superintendencia Nacional de Salud
SUTRAN	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías
TC	Indicador de tiempo de Contención de emergencias
TEAP	Tiempo de espera para Atención Presencial
TM	Toneladas métricas
TRASS	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass
TRASU	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel
TUO	Texto Único Ordenado
UGEL	Unidad de Gestión Educativa Local
UGIPRESS	Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

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

# Normativa relevante en materia de Protección del Consumidor en el 2022



## IX. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL 2022

**Tabla N.º 76**  
**Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)**

N.º	Normativa	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo N° 045-2022-OS/CD	Aprobó las disposiciones para optimizar el procedimiento de control metrológico de combustibles líquidos en grifos y estaciones de servicio.
2	Resolución de Consejo Directivo N° 044-2022-OS/CD	Aprobó los lineamientos para la publicación de resultados de las acciones de fiscalización sobre obligaciones de calidad, cantidad, información de precios y peso neto de combustibles líquidos y otros productos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo.
3	Resolución de Consejo Directivo N° 092-2022-OS/CD	Modificó la tipificación y escala de multas y sanciones de hidrocarburos en temas PRICE correspondiente a los rubros 1.11 y 4.8.

**Tabla N.º 77**  
**Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**

N.º	Normativa	Detalle
1	Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL	Aprobó medidas para reducir los fraudes en la contratación, portabilidad numérica y reposición de la tarjeta SIM.
2	Resolución N° 064-2022-CD/OSIPTEL	Amplió el plazo para la vigencia de la obligatoriedad del envío de los reportes por problemas de calidad y averías al Osiptel y para la aprobación de la guía de presentación de reclamos.
3	Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL	Aprobó el Texto único ordenado del reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
4	Resolución N° 199-2022-CD/OSIPTEL	Modificó el reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y de su texto único ordenado.
5	Resolución N° 232-2022-CD/OSIPTEL	Ampliación de la vigencia de las modificaciones del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y de su texto único ordenado.

**Tabla N.º 78**  
**Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)**

N.º	Normativa	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo N° 034-2022-SUNASS-CD	Aprobó el Reglamento de reclamos de los usuarios de las organizaciones comunales por la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural.
2	Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNASS-CD	Aprobó el Reglamento de reclamos de los usuarios de los prestadores de servicios en pequeñas ciudades.

**Tabla N.º 79**  
**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)**

N.º	Normativa	Detalle
1	Resolución SBS N° 1169-2022	Dispuso extender el plazo de adecuación del artículo cuarto de la Resolución SBS N° 1147-2021, que incorporó y modificó disposiciones del Reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema financiero y el Reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema de seguros.
2	Resolución SBS N° 1395-2022	Modificó el Reglamento de comisiones y gastos del sistema financiero.
3	Resolución SBS N° 1767-2022	Aprobó el procedimiento operativo para el retiro extraordinario y facultativo de fondos en el sistema privado de pensiones, establecido en la Ley N° 31478 (vigente a partir del 13.06.2022).

N.º	Normativa	Detalle
4	Resolución SBS N° 1840-2022	Modificó el Reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema de seguros y el Reglamento de registro de modelos de pólizas y requerimientos mínimos de notas técnicas.
5	Resolución SBS N° 2192-2022	Aprobó las disposiciones para la aplicación de las tasas de interés máximas.
6	Resolución SBS N° 2325-2022	Modificó las disposiciones referidas al proceso de traspaso y traslado de un afiliado en el sistema privado de pensiones.
7	Resolución SBS N° 2326-2022	Incorporó el formato “Operaciones a través de aplicaciones móviles y <i>homebanking</i> ”.
8	Resolución SBS N° 2843-2022	Modificó el Reglamento operativo para la libre desafiliación informada del sistema privado de pensiones de afiliados que tienen derecho a pensión en el sistema público de pensiones.
9	Resolución SBS N° 3932-2022	Modificó el Reglamento de operaciones con dinero electrónico.
10	Resolución SBS N° 4036-2022	Aprobó el Reglamento de gestión de reclamos y requerimientos, modificó la denominación del Título VI del Reglamento del régimen especial para la gestión de conducta de mercado del sistema financiero, incorporó el procedimiento en el TUPA de la SBS.

**Tabla N.º 80**  
**Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)**

N.º	Normativa	Detalle
1	Resolución de Superintendencia N° 067-2022	Modificó los procedimientos que comprenden el proceso de protección de derechos en salud.

# Anexos



## X. ANEXOS

### Anexo N.º 1 Conceptos generales

#### Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Con la promulgación del Código en octubre del año 2010, se dio un punto de inflexión en lo referido al diseño de la política en materia de consumo en la medida que se creó el Sistema como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas, con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor. Asimismo, se creó el Consejo y se estableció que el Indecopi sea la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema.

#### Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo se creó como órgano de coordinación para el Sistema. Al respecto, el Consejo resalta por la transversalidad de sectores que lo componen al encontrarse integrado por representantes de: seis ministerios<sup>224</sup>, la SBS, los organismos reguladores, gremios, las asociaciones de consumidores, gobiernos locales y gobiernos regionales. Dicho Consejo es presidido por el Indecopi y tiene las funciones siguientes:

**Tabla N.º 81**  
**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 (PCM).
2	Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.
3	Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración.
4	Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.
5	Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
6	Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
7	Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función.
8	Canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores y lograr una visión conjunta sobre las acciones necesarias para ello.
9	Promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, quienes pueden gestionar ante los demás órganos del Estado y entes de cooperación el financiamiento para sus actividades y funcionamiento.

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

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

<sup>224</sup> Representantes del Ministerio de la Producción, Ministerio de Salud, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y; Ministerio de Economía y Finanzas.

## Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El reconocimiento del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor implica que dicha entidad ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código; ello sin perjuicio de las atribuciones y autonomía que corresponden a los demás integrantes del Sistema. En ese sentido, se observa que el rol de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se basa en las siguientes funciones asignadas por el Código:

**Tabla N.º 82**  
**Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor**

Nº	Funciones
1	Ejecutar la Política Nacional de Protección del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
2	Proponer la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos y de consumo.
3	Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.
4	Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
5	Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.
6	Coordinar la implementación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
7	Coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
8	Elaborar y presentar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país, así como sus indicadores.
9	Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema.
10	En su calidad de ente rector del Sistema, emitir directivas para la operatividad del mismo, respetando la autonomía técnico-normativa, funcional, administrativa, económica y constitucional, según corresponda, de los integrantes del Sistema.

Fuente: Art. N° 136° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

**Anexo N.º 2**  
**Lista de entidades**

**Tabla N.º 83**  
**Entidades que remitieron información para la elaboración de la presente edición**

N.º	Entidad	Medio de respuesta
<b>A Reguladores</b>		
1	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)	Correo electrónico de fecha 04/05/2023
2	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)	Oficio N° 0143-2023-OS-GG
3	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán)	Oficio N° 0291-2023-GAU-OSITRAN
4	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)	Correo electrónico de fecha 02/05/2023
<b>B Asociaciones de consumidores</b>		
5	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC	Correo electrónico de fecha 20/01/2023
6	Asociación Atenea	Documento por mesa de partes de fecha 24/03/2023
7	Asociación Centro de Protección al Consumidor	Correo electrónico de fecha 18/01/2023
8	Asociación Civil Más que Consumidores	Correo electrónico de fecha 09/03/2023
9	Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor	Documento por mesa de partes de fecha 06/02/2023
10	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano – AAPDEU – FRENTE CIUDADANO	Carta s/n de fecha 26/01/2023
11	Asociación de Consumidores – Consuma Protección	Correo electrónico de fecha 24/01/2023
12	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios Perú – ASCOPS PERÚ	Correo electrónico de fecha 31/03/2023
13	Asociación de Consumidores Mercado Pro Ciudadano – Pro Ciudadano	Documento por mesa de partes de fecha 31/03/2023
14	Asociación de Consumidores Pro Consumidor y Usuario – PROCONUS	Correo electrónico de fecha 27/01/2023
15	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho – COSUMERE	Carta N° 0001-2023-COSUMERE-AYA
16	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chíncha Alta – ASCUCH	Correo electrónico de fecha 31/03/2023
17	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash – ACUREA	Carta s/n de fecha 24/01/2023
18	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros – ACUSE	Correo electrónico de fecha 23/06/2023
19	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores – ASDIUC	Documento por mesa de partes de fecha 16/01/2023
20	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma – ADUCMAC	Oficio N° 0002-2023-ADUCMAC
21	Asociación de Defensa y Protección de los Consumidores, Usuarios y Administrados – APLAD	Oficio N° 0001-2023/APLAD
22	Asociación de Protección al Consumidor Yanapay Perú	Correo electrónico de fecha 15/06/2023
23	Asociación de Protección al Usuario – APU	Carta s/n de fecha 09/03/2023
24	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes – ADECUT	Correo electrónico de fecha 11/01/2023
25	Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP	Correo electrónico de fecha 09/05/2023
26	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios – A.D.D.C. Y U.	Oficio N° 0013-2023/A.D.D.C.Y.U

N.º	Entidad	Medio de respuesta
27	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos – DINTERADE	Correo electrónico de fecha 18/01/2023
28	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor – San Francisco	Oficio N° 0023-2023/ADC SAN FRANCISCO
29	Asociación en Defensa del Consumidor Perú – ADECON PERÚ	Oficio N° 0005-2023/ADECONPERU/P-DE
30	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú – IDLADS PERÚ	Correo electrónico de fecha 13/01/2023
31	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM	Correo electrónico de fecha 25/01/2023
32	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros – AINCUS	Correo electrónico de fecha 30/03/2023
33	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores – ANDECO	Correo electrónico de fecha 25/07/2023
34	Asociación para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Ayacucho – ASDDECUA	Documento por mesa de partes de fecha 11/01/2023
35	Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias – ACONUS	Carta s/n de fecha 17/01/2023
36	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC	Correo electrónico de fecha 10/04/2023
37	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario – APEDECU	Correo electrónico de fecha 04/02/2023
38	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores – ASDEC	Correo electrónico de fecha 31/03/2023
39	Asociación Peruana Proconsumer – APPRO	Documento por mesa de partes de fecha 23/01/2023
40	Asociación Proconsumidores del Perú	Carta N° 0011-2023-P
41	Asociación Vergara & Soto	Correo electrónico de fecha 22/03/2023
42	Asociaciones Regionales de Consumidores y Usuarios de Ayuda – ARECUA	Correo electrónico de fecha 05/01/2023
43	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	Carta s/n de fecha 16/01/2023
44	Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario – Jean Monnet	Documento por mesa de partes de fecha 17/02/2023
45	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Correo electrónico de fecha 30/03/2023
46	Corporación Legal Proconsumidor del Sur – COLPROSUR	Correo electrónico de fecha 04/01/2023
47	Fashion Law Latam	Correo electrónico de fecha 17/03/2023
48	Frente de Defensa de la Competencia y Protección de los Consumidores y Empresarios del Perú – FDECEP	Carta s/n de fecha 25/01/2023
49	Instituto Promotor de la Calidad e Idoneidad del Mercado – IPCIM	Correo electrónico de fecha 20/01/2023
50	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Correo electrónico de fecha 06/01/2023
51	International Association of Peruvian Consumer Protection – ICP	Correo electrónico de fecha 12/04/2023
52	Nouvelle Défense – NV Défense	Documento por mesa de partes de fecha 20/01/2023
53	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios – OPECU	Correo electrónico de fecha 06/01/2023
<b>C</b>	<b>Ministerios y otras entidades de gobierno</b>	
54	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos – CODECO	Oficio N° 0360-2022-2023/CODECO-CR
55	Comisión Multisectorial de Seguridad Vial – CMSV	Correo electrónico de fecha 24/04/2023
56	Comité Consultivo de Turismo – CCT	Oficio N° 0115-2023-MINCETUR/VMT
57	Consejo Nacional de Salud – CNS	Correo electrónico de fecha 20/04/2023
58	Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad – CONADIS	Oficio N° D000819-2023-CONADIS-PRE
59	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial – CORPAC	Correo electrónico de fecha 20/04/2023

N.º	Entidad	Medio de respuesta
60	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas – DIGEMID	Oficio N° 0564-2023-DIGEMID-DG/MINSA
61	Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA	Oficio N° 0185-2023-DIGESA-MINSA
62	Instituto Nacional de Calidad – INACAL	Oficio N° 0021-2023-INACAL/DDE
63	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR	Oficio N° 0529-2023-MINCETUR/SG
64	Ministerio de Cultura	Oficio N° 0972-2023-OACGD-SG/MC
65	Ministerio de Educación – MINEDU	Oficio N° 0348-2023-MINEDU/VMGI-DIGC-DIGE
66	Ministerio de la Producción – PRODUCE	Oficio N° 0591-2023-PRODUCE/SG
67	Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC	Oficio N° 0863-2023-MTC/04
68	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS	Oficio N° 0034-2023-VIVIENDA/SG-OAC
69	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – SANIPES	Oficio N° 0050-2023-SANIPES/OPPM
70	Seguro Social de Salud – ESSALUD	Correo electrónico de fecha 02/06/2023
71	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS	Oficio N° 21834-2023-SBS
72	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN	Correo electrónico de fecha 24/04/2023
73	Superintendencia del Mercado de Valores – SMV	Oficio N° 1844-2023-SMV/02.1
74	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU	Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13
75	Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD	Correo electrónico de fecha 21/04/2023
<b>D</b>	<b>Municipalidades distritales</b>	
	<b>Amazonas</b>	
76	Municipalidad Distrital de Cheto	Formulario online de fecha 22/03/2023
77	Municipalidad Distrital de Cuispes	Formulario online de fecha 23/03/2023
78	Municipalidad Distrital de Cumba	Formulario online de fecha 05/04/2023
79	Municipalidad Distrital de Huambo	Formulario online de fecha 13/04/2023
80	Municipalidad Distrital de La Peca	Formulario online de fecha 28/03/2023
81	Municipalidad Distrital de Leimebamba	Formulario online de fecha 12/04/2023
82	Municipalidad Distrital de Montevideo	Oficio N° 0062-2023-MDM-A
83	Municipalidad Distrital de Santo Tomás	Formulario online de fecha 23/03/2023
84	Municipalidad Distrital de Soloco	Formulario online de fecha 14/04/2023
85	Municipalidad Distrital de Sonche	Correo electrónico de fecha 30/03/2023
	<b>Áncash</b>	
86	Municipalidad Distrital de Amashca	Formulario online de fecha 11/04/2023
87	Municipalidad Distrital de Cátac	Formulario online de fecha 10/04/2023
88	Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar	Formulario online de fecha 12/04/2023
89	Municipalidad Distrital de Huachis	Formulario online de fecha 14/04/2023
90	Municipalidad Distrital de Huallanca	Correo electrónico de fecha 14/04/2023
91	Municipalidad Distrital de Huata	Formulario online de fecha 18/04/2023
92	Municipalidad Distrital de Jangas	Formulario online de fecha 13/04/2023
93	Municipalidad Distrital de Mancos	Oficio N° 0137-2023-MDM/A
94	Municipalidad Distrital de Moro	Formulario online de fecha 12/04/2023
95	Municipalidad Distrital de Olleros	Oficio N° 0094-2023-MD0/A
96	Municipalidad Distrital de Pamparomás	Formulario online de fecha 11/04/2023
97	Municipalidad Distrital de Ponto	Formulario online de fecha 28/03/2023
98	Municipalidad Distrital de San Juan	Formulario online de fecha 15/05/2023

N.º	Entidad	Medio de respuesta
99	Municipalidad Distrital de Shilla	Formulario online de fecha 24/03/2023
100	Municipalidad Distrital de Ticapampa	Formulario online de fecha 12/04/2023
101	Municipalidad Distrital de Tinco	Formulario online de fecha 10/04/2023
<b>Apurímac</b>		
102	Municipalidad Distrital de Andarapa	Formulario online de fecha 14/04/2023
103	Municipalidad Distrital de Juan Espinoza Medrano	Correo electrónico de fecha 30/03/2023
104	Municipalidad Distrital de San Pedro de Cachora	Formulario online de fecha 11/04/2023
105	Municipalidad Distrital de Talavera	Formulario online de fecha 21/04/2023
<b>Arequipa</b>		
106	Municipalidad Distrital de Alca	Formulario online de fecha 14/04/2023
107	Municipalidad Distrital de Andaray	Formulario online de fecha 20/04/2023
108	Municipalidad Distrital de Characato	Formulario online de fecha 30/04/2023
109	Municipalidad Distrital de Chiguata	Formulario online de fecha 14/04/2023
110	Municipalidad Distrital de Iray	Formulario online de fecha 04/04/2023
111	Municipalidad Distrital de Mejía	Formulario online de fecha 23/03/2023
112	Municipalidad Distrital de Miraflores	Formulario online de fecha 26/04/2023
113	Municipalidad Distrital de Pocsi	Formulario online de fecha 28/03/2023
114	Municipalidad Distrital de Quequeña	Formulario online de fecha 26/04/2023
115	Municipalidad Distrital de Quicacha	Formulario online de fecha 18/04/2023
116	Municipalidad Distrital de Sachaca	Formulario online de fecha 14/04/2023
117	Municipalidad Distrital de San Antonio de Chuca	Formulario online de fecha 24/03/2023
118	Municipalidad Distrital de Uchumayo	Formulario online de fecha 05/04/2023
119	Municipalidad Distrital de Vitor	Formulario online de fecha 04/04/2023
<b>Ayacucho</b>		
120	Municipalidad Distrital de Anchiuay	Formulario online de fecha 27/03/2023
121	Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray	Formulario online de fecha 13/04/2023
122	Municipalidad Distrital de Coronel Castañeda	Formulario online de fecha 03/04/2023
123	Municipalidad Distrital de Iguain	Formulario online de fecha 14/04/2023
124	Municipalidad Distrital de Lampa	Formulario online de fecha 12/04/2023
125	Municipalidad Distrital de San Javier de Alpabamba	Formulario online de fecha 17/04/2023
126	Municipalidad Distrital de Uchuraccay	Formulario online de fecha 14/04/2023
<b>Cajamarca</b>		
127	Municipalidad Distrital de Cachachi	Formulario online de fecha 13/04/2023
128	Municipalidad Distrital de Chirinos	Formulario online de fecha 03/04/2023
129	Municipalidad Distrital de Cochabamba	Formulario online de fecha 11/04/2023
130	Municipalidad Distrital de Condebamba	Formulario online de fecha 12/04/2023
131	Municipalidad Distrital de Cujillo	Formulario online de fecha 20/04/2023
132	Municipalidad Distrital de José Gálvez	Formulario online de fecha 23/03/2023
133	Municipalidad Distrital de La Esperanza	Correo electrónico de fecha 27/03/2023
134	Municipalidad Distrital de La Ramada	Formulario online de fecha 22/03/2023
135	Municipalidad Distrital de Lajas	Formulario online de fecha 13/04/2023
136	Municipalidad Distrital de Llacanora	Oficio N° 0007-2023-EALV/MDLL/GDTEGA
137	Municipalidad Distrital de Magdalena	Formulario online de fecha 05/04/2023
138	Municipalidad Distrital de Miguel Iglesias	Correo electrónico de fecha 12/04/2023
139	Municipalidad Distrital de Miracosta	Formulario online de fecha 25/04/2023

N.º	Entidad	Medio de respuesta
140	Municipalidad Distrital de Namballe	Formulario online de fecha 12/04/2023
141	Municipalidad Distrital de Niepos	Formulario online de fecha 04/04/2023
142	Municipalidad Distrital de Querocotillo	Formulario online de fecha 13/04/2023
143	Municipalidad Distrital de San José del Alto	Formulario online de fecha 13/04/2023
144	Municipalidad Distrital de Socota	Formulario online de fecha 05/04/2023
145	Municipalidad Distrital de Toribio Casanova	Formulario online de fecha 14/04/2023
<b>Callao</b>		
146	Municipalidad Distrital de La Perla	Correo electrónico de fecha 25/04/2023
147	Municipalidad Distrital de La Punta	Formulario online de fecha 25/04/2023
148	Municipalidad Distrital de Mi Perú	Formulario online de fecha 08/06/2023
149	Municipalidad Distrital de Ventanilla	Formulario online de fecha 18/04/2023
<b>Cusco</b>		
150	Municipalidad Distrital de Acos	Formulario online de fecha 13/04/2023
151	Municipalidad Distrital de Camanti	Formulario online de fecha 11/04/2023
152	Municipalidad Distrital de Ccapi	Formulario online de fecha 10/04/2023
153	Municipalidad Distrital de Ccarhuayo	Formulario online de fecha 31/03/2023
154	Municipalidad Distrital de Livitaca	Correo electrónico de fecha 14/04/2023
155	Municipalidad Distrital de Ocobamba	Correo electrónico de fecha 18/04/2023
156	Municipalidad Distrital de Omacha	Formulario online de fecha 29/03/2023
157	Municipalidad Distrital de Pampamarca	Formulario online de fecha 19/04/2023
158	Municipalidad Distrital de Pillpinto	Carta s/n de fecha 10/04/2023
159	Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina	Formulario online de fecha 17/05/2023
<b>Huancavelica</b>		
160	Municipalidad Distrital de Andabamba	Formulario online de fecha 13/04/2023
161	Municipalidad Distrital de Andaymarca	Formulario online de fecha 27/03/2023
162	Municipalidad Distrital de Cosme	Oficio N° 0110-2023-MDC/A
163	Municipalidad Distrital de Huaribamba	Formulario online de fecha 28/03/2023
164	Municipalidad Distrital de Locroja	Formulario online de fecha 03/04/2023
165	Municipalidad Distrital de Mariscal Cáceres	Formulario online de fecha 10/04/2023
166	Municipalidad Distrital de Palca	Formulario online de fecha 14/04/2023
167	Municipalidad Distrital de Paucara	Formulario online de fecha 14/05/2023
168	Municipalidad Distrital de Pazos	Formulario online de fecha 28/03/2023
169	Municipalidad Distrital de Pilchaca	Formulario online de fecha 30/03/2023
170	Municipalidad Distrital de Pilpichaca	Formulario online de fecha 13/04/2023
171	Municipalidad Distrital de Pomacocha	Formulario online de fecha 14/04/2023
172	Municipalidad Distrital de Salcabamba	Formulario online de fecha 09/04/2023
173	Municipalidad Distrital de Salcahuasi	Formulario online de fecha 04/04/2023
174	Municipalidad Distrital de Santa Ana	Correo electrónico de fecha 23/03/2023
175	Municipalidad Distrital de Yauli	Formulario online de fecha 11/04/2023
<b>Huánuco</b>		
176	Municipalidad Distrital de Daniel Alomia Robles	Oficio N° 0168-2023-MDDAR/A
177	Municipalidad Distrital de Jircañ	Formulario online de fecha 11/04/2023
178	Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo	Formulario online de fecha 13/04/2023
179	Municipalidad Distrital de Monzón	Formulario online de fecha 13/04/2023
180	Municipalidad Distrital de Pucayacu	Formulario online de fecha 12/04/2023

N.º	Entidad	Medio de respuesta
181	Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayrán	Formulario online de fecha 12/04/2023
182	Municipalidad Distrital de Santa María del Valle	Formulario online de fecha 23/03/2023
183	Municipalidad Distrital de Sillapata	Formulario online de fecha 14/04/2023
184	Municipalidad Distrital de Singa	Formulario online de fecha 27/03/2023
185	Municipalidad Distrital de Tournavista	Formulario online de fecha 13/04/2023
186	Municipalidad Distrital de Yacus	Formulario online de fecha 14/04/2023
<b>Ica</b>		
187	Municipalidad Distrital de Chincha Baja	Formulario online de fecha 27/04/2023
188	Municipalidad Distrital de Ocucaje	Formulario online de fecha 29/03/2023
189	Municipalidad Distrital de Parcona	Formulario online de fecha 19/04/2023
190	Municipalidad Distrital de Santa Cruz	Formulario online de fecha 26/04/2023
191	Municipalidad Distrital de Santiago	Formulario online de fecha 18/04/2023
192	Municipalidad Distrital de Sunampe	Formulario online de fecha 10/04/2023
193	Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca	Formulario online de fecha 24/04/2023
<b>Junín</b>		
194	Municipalidad Distrital de Aco	Formulario online de fecha 24/03/2023
195	Municipalidad Distrital de Apata	Formulario online de fecha 18/04/2023
196	Municipalidad Distrital de Chongos Alto	Formulario online de fecha 30/03/2023
197	Municipalidad Distrital de Chongos Bajo	Formulario online de fecha 11/04/2023
198	Municipalidad Distrital de Chupuro	Correo electrónico de fecha 18/04/2023
199	Municipalidad Distrital de Cullhuas	Formulario online de fecha 11/04/2023
200	Municipalidad Distrital de El Tambo	Formulario online de fecha 14/04/2023
201	Municipalidad Distrital de Hualhuas	Formulario online de fecha 14/04/2023
202	Municipalidad Distrital de Huancán	Formulario online de fecha 11/04/2023
203	Municipalidad Distrital de Huay-Huay	Formulario online de fecha 28/03/2023
204	Municipalidad Distrital de Palca	Formulario online de fecha 12/04/2023
205	Municipalidad Distrital de Palcamayo	Formulario online de fecha 10/04/2023
206	Municipalidad Distrital de Pichanaqui	Oficio N° 0302-2023-ALC/MDP
207	Municipalidad Distrital de San José de Quero	Formulario online de fecha 27/03/2023
208	Municipalidad Distrital de San Pedro de Chunán	Formulario online de fecha 14/04/2023
209	Municipalidad Distrital de Saño	Correo electrónico de fecha 28/03/2023
210	Municipalidad Distrital de Sicaya	Correo electrónico de fecha 10/04/2023
211	Municipalidad Distrital de Yanacancha	Formulario online de fecha 18/05/2023
212	Municipalidad Distrital de Yauyos	Formulario online de fecha 22/03/2023
<b>La Libertad</b>		
213	Municipalidad Distrital de Carabamba	Formulario online de fecha 27/03/2023
214	Municipalidad Distrital de Casa Grande	Formulario online de fecha 14/04/2023
215	Municipalidad Distrital de Chao	Formulario online de fecha 17/04/2023
216	Municipalidad Distrital de El Porvenir	Formulario online de fecha 14/04/2023
217	Municipalidad Distrital de Huanchaco	Formulario online de fecha 12/04/2023
218	Municipalidad Distrital de Laredo	Formulario online de fecha 03/04/2023
219	Municipalidad Distrital de Moche	Formulario online de fecha 14/04/2023
220	Municipalidad Distrital de Parcoy	Formulario online de fecha 24/03/2023
221	Municipalidad Distrital de Salaverry	Formulario online de fecha 03/04/2023
222	Municipalidad Distrital de Santiago de Cao	Formulario online de fecha 11/04/2023

N.º	Entidad	Medio de respuesta
<b>Lima</b>		
223	Municipalidad Distrital de Ancón	Formulario online de fecha 20/04/2023
224	Municipalidad Distrital de Barranco	Correo electrónico de fecha 04/08/2023
225	Municipalidad Distrital de Breña	Correo electrónico de fecha 20/04/2023
226	Municipalidad Distrital de Chaclacayo	Formulario online de fecha 05/05/2023
227	Municipalidad Distrital de Huampara	Formulario online de fecha 22/03/2023
228	Municipalidad Distrital de La Molina	Formulario online de fecha 19/04/2023
229	Municipalidad Distrital de Lince	Formulario online de fecha 19/04/2023
230	Municipalidad Distrital de Los Olivos	Formulario online de fecha 20/04/2023
231	Municipalidad Distrital de Lurigancho	Formulario online de fecha 24/04/2023
232	Municipalidad Distrital de Lurín	Formulario online de fecha 09/05/2023
233	Municipalidad Distrital de Magdalena Del Mar	Correo electrónico de fecha 27/04/2023
234	Municipalidad Distrital de Mala	Formulario online de fecha 12/04/2023
235	Municipalidad Distrital de Miraflores	Formulario online de fecha 27/04/2023
236	Municipalidad Distrital de Pachacámac	Formulario online de fecha 21/04/2023
237	Municipalidad Distrital de Pueblo Libre	Oficio N° 0152-2023-MPL-GM
238	Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Formulario online de fecha 21/04/2023
239	Municipalidad Distrital de Punta Hermosa	Formulario online de fecha 20/04/2023
240	Municipalidad Distrital de Punta Negra	Formulario online de fecha 24/04/2023
241	Municipalidad Distrital de Quilmaná	Formulario online de fecha 10/04/2023
242	Municipalidad Distrital de Rímac	Formulario online de fecha 17/05/2023
243	Municipalidad Distrital de San Antonio	Formulario online de fecha 06/04/2023
244	Municipalidad Distrital de San Borja	Formulario online de fecha 24/04/2023
245	Municipalidad Distrital de San Buenaventura	Formulario online de fecha 17/04/2023
246	Municipalidad Distrital de San Isidro	Formulario online de fecha 20/04/2023
247	Municipalidad Distrital de San Juan de Iris	Formulario online de fecha 14/04/2023
248	Municipalidad Distrital de San Luis	Formulario online de fecha 10/04/2023
249	Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Flores	Formulario online de fecha 14/04/2023
250	Municipalidad Distrital de Santa Eulalia	Formulario online de fecha 14/04/2023
251	Municipalidad Distrital de Santa Rosa	Formulario online de fecha 18/05/2023
252	Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Quives	Formulario online de fecha 14/04/2023
253	Municipalidad Distrital de Surquillo	Correo electrónico de fecha 08/05/2023
254	Municipalidad Distrital de Vegueta	Formulario online de fecha 13/04/2023
255	Municipalidad Distrital de Veintisiete de Noviembre	Formulario online de fecha 14/04/2023
256	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador	Oficio N° 0052-2023-GDEL/MVES
257	Municipalidad Distrital de Villa María Del Triunfo	Formulario online de fecha 26/04/2023
<b>Madre de Dios</b>		
258	Municipalidad Distrital de Huepetuhe	Formulario online de fecha 30/03/2023
259	Municipalidad Distrital de Iberia	Formulario online de fecha 28/03/2023
260	Municipalidad Distrital de Las Piedras	Formulario online de fecha 03/04/2023
<b>Moquegua</b>		
261	Municipalidad Distrital de Coalaque	Oficio N° 0047-2023-MDC
262	Municipalidad Distrital de La Capilla	Formulario online de fecha 11/04/2023
263	Municipalidad Distrital de San Antonio	Formulario online de fecha 17/04/2023
<b>Pasco</b>		

N.º	Entidad	Medio de respuesta
264	Municipalidad Distrital de Chacayán	Formulario online de fecha 27/03/2023
265	Municipalidad Distrital de Constitución	Oficio N° 0118-2023-GM/MDC
266	Municipalidad Distrital de Huayllay	Formulario online de fecha 14/04/2023
<b>Piura</b>		
267	Municipalidad Distrital de Canchaque	Formulario online de fecha 11/04/2023
268	Municipalidad Distrital de Catacaos	Formulario online de fecha 05/04/2023
269	Municipalidad Distrital de Huarmaca	Formulario online de fecha 11/04/2023
270	Municipalidad Distrital de La Huaca	Formulario online de fecha 25/04/2023
271	Municipalidad Distrital de La Matanza	Formulario online de fecha 14/04/2023
272	Municipalidad Distrital de Lagunas	Correo electrónico de fecha 14/04/2023
273	Municipalidad Distrital de Los Órganos	Formulario online de fecha 13/04/2023
274	Municipalidad Distrital de Máncora	Correo electrónico de fecha 28/03/2023
275	Municipalidad Distrital de Miguel Checa	Formulario online de fecha 10/04/2023
276	Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique	Formulario online de fecha 12/04/2023
277	Municipalidad Distrital de Vichayal	Formulario online de fecha 27/04/2023
278	Municipalidad Distrital de Yamango	Formulario online de fecha 23/03/2023
<b>Puno</b>		
279	Municipalidad Distrital de Crucero	Formulario online de fecha 12/04/2023
280	Municipalidad Distrital de Desaguadero	Correo electrónico de fecha 14/04/2023
281	Municipalidad Distrital de San Gabán	Formulario online de fecha 13/04/2023
282	Municipalidad Distrital de San Juan del Oro	Formulario online de fecha 21/04/2023
283	Municipalidad Distrital de San Miguel	Formulario online de fecha 26/04/2023
<b>San Martín</b>		
284	Municipalidad Distrital de Awajun	Formulario online de fecha 14/04/2023
285	Municipalidad Distrital de Calzada	Formulario online de fecha 14/04/2023
286	Municipalidad Distrital de Elias Soplín Vargas	Formulario online de fecha 26/04/2023
287	Municipalidad Distrital de Habana	Oficio N° 0094-2023-MDH/A
288	Municipalidad Distrital de Huicungo	Formulario online de fecha 05/04/2023
289	Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso	Formulario online de fecha 04/05/2023
290	Municipalidad Distrital de San Antonio	Formulario online de fecha 13/04/2023
291	Municipalidad Distrital de Soritor	Formulario online de fecha 31/03/2023
<b>Tacna</b>		
292	Municipalidad Distrital de Calana	Formulario online de fecha 14/04/2023
293	Municipalidad Distrital de Curibaya	Correo electrónico de fecha 14/04/2023
294	Municipalidad Distrital de Inclán	Formulario online de fecha 13/04/2023
295	Municipalidad Distrital de Pachia	Formulario online de fecha 13/04/2023
296	Municipalidad Distrital de Quilahuani	Formulario online de fecha 10/04/2023
297	Municipalidad Distrital de Sama	Formulario online de fecha 18/04/2023
<b>Tumbes</b>		
298	Municipalidad Distrital de Aguas Verdes	Formulario online de fecha 10/04/2023
<b>Ucayali</b>		
299	Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt	Formulario online de fecha 24/03/2023
300	Municipalidad Distrital de Huipoca	Correo electrónico de fecha 17/04/2023
301	Municipalidad Distrital de Neshuya	Formulario online de fecha 25/04/2023
<b>D</b>	<b>Municipalidades provinciales</b>	

N.º	Entidad	Medio de respuesta
<b>Amazonas</b>		
302	Municipalidad Provincial de Condorcanqui	Formulario online de fecha 21/06/2023
303	Municipalidad Provincial de Luya	Formulario online de fecha 20/04/2023
304	Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza	Formulario online de fecha 22/06/2023
<b>Áncash</b>		
305	Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi	Formulario online de fecha 26/06/2023
306	Municipalidad Provincial de Huaraz	Formulario online de fecha 14/04/2023
307	Municipalidad Provincial de Huaylas	Formulario online de fecha 08/05/2023
308	Municipalidad Provincial de Ocros	Formulario online de fecha 19/06/2023
309	Municipalidad Provincial de Yungay	Formulario online de fecha 15/05/2023
<b>Apurímac</b>		
310	Municipalidad Provincial de Abancay	Formulario online de fecha 11/04/2023
311	Municipalidad Provincial de Chincheros	Formulario online de fecha 19/04/2023
312	Municipalidad Provincial de Cotabambas	Formulario online de fecha 12/04/2023
313	Municipalidad Provincial de Grau	Formulario online de fecha 12/04/2023
<b>Arequipa</b>		
314	Municipalidad Provincial de Camaná	Formulario online de fecha 05/04/2023
315	Municipalidad Provincial de Caravelí	Formulario online de fecha 13/04/2023
316	Municipalidad Provincial de Caylloma	Formulario online de fecha 18/04/2023
317	Municipalidad Provincial de Condesuyos	Formulario online de fecha 18/04/2023
<b>Ayacucho</b>		
318	Municipalidad Provincial de Huamanga	Formulario online de fecha 16/05/2023
319	Municipalidad Provincial de Huanca Sancos	Formulario online de fecha 26/06/2023
<b>Cajamarca</b>		
320	Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca	Formulario online de fecha 22/05/2023
<b>Callao</b>		
321	Municipalidad Provincial del Callao	Oficio N° 0083-2023-MPC/GM
<b>Cusco</b>		
322	Municipalidad Provincial de Canchis	Formulario online de fecha 08/05/2023
323	Municipalidad Provincial de Espinar	Formulario online de fecha 14/04/2023
324	Municipalidad Provincial de La Convención	Correo electrónico de fecha 04/08/2023
325	Municipalidad Provincial de Paucartambo	Formulario online de fecha 17/04/2023
326	Municipalidad Provincial del Cusco	Oficio N° 0088-2023-GM/MPC
<b>Huancavelica</b>		
327	Municipalidad Provincial de Huaytará	Formulario online de fecha 11/05/2023
<b>Huánuco</b>		
328	Municipalidad Provincial de Ambo	Formulario online de fecha 17/04/2023
329	Municipalidad Provincial de Huánuco	Formulario online de fecha 11/04/2023
330	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado	Formulario online de fecha 20/04/2023
331	Municipalidad Provincial de Puerto Inca	Formulario online de fecha 04/07/2023
<b>Ica</b>		
332	Municipalidad Provincial de Chincha	Oficio N° 0249-2023-GM/MPCH
333	Municipalidad Provincial de Pisco	Formulario online de fecha 20/04/2023
<b>Junín</b>		
334	Municipalidad Provincial de Concepción	Formulario online de fecha 19/04/2023

N.º	Entidad	Medio de respuesta
335	Municipalidad Provincial de Satipo	Formulario online de fecha 05/07/2023
La Libertad		
336	Municipalidad Provincial de Bolívar	Formulario online de fecha 10/05/2023
337	Municipalidad Provincial de Julcán	Formulario online de fecha 19/04/2023
338	Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión – Huamachuco	Formulario online de fecha 02/06/2023
Lambayeque		
339	Municipalidad Provincial de Chiclayo	Formulario online de fecha 05/05/2023
340	Municipalidad Provincial de Ferreñafe	Formulario online de fecha 16/05/2023
341	Municipalidad Provincial de Lambayeque	Correo electrónico de fecha 27/04/2023
Lima		
342	Municipalidad Metropolitana de Lima	Formulario online de fecha 26/04/2023
343	Municipalidad Provincial de Oyón	Formulario online de fecha 20/04/2023
Loreto		
344	Municipalidad Provincial de Loreto Nauta	Formulario online de fecha 14/04/2023
345	Municipalidad Provincial de Maynas	Formulario online de fecha 16/05/2023
346	Municipalidad Provincial de Putumayo	Formulario online de fecha 05/06/2023
347	Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla	Formulario online de fecha 21/04/2023
Moquegua		
348	Municipalidad Provincial de Ilo	Oficio N° 0444-2023-A-MPI
349	Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro	Oficio N° 0511-2023-A/MPGS/O
Piura		
350	Municipalidad Provincial de Ayabaca	Formulario online de fecha 13/06/2023
351	Municipalidad Provincial de Piura	Formulario online de fecha 20/04/2023
352	Municipalidad Provincial de Sullana	Correo electrónico de fecha 18/05/2023
353	Municipalidad Provincial de Talara	Formulario online de fecha 04/05/2023
Puno		
354	Municipalidad Provincial de Puno	Formulario online de fecha 02/06/2023
San Martín		
355	Municipalidad Provincial de El Dorado	Formulario online de fecha 04/04/2023
356	Municipalidad Provincial de Huallaga	Formulario online de fecha 04/05/2023
357	Municipalidad Provincial de Lamas	Correo electrónico de fecha 18/04/2023
358	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	Formulario online de fecha 25/04/2023
359	Municipalidad Provincial de Moyobamba	Correo electrónico de fecha 09/05/2023
Tacna		
360	Municipalidad Provincial Jorge Basadre	Formulario online de fecha 18/04/2023
Tumbes		
361	Municipalidad Provincial de Tumbes	Correo electrónico de fecha 22/05/2023
362	Municipalidad Provincial de Zarumilla	Formulario online de fecha 12/06/2023
Ucayali		
363	Municipalidad Provincial de Atalaya	Formulario online de fecha 17/04/2023
364	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	Formulario online de fecha 19/04/2023
<b>E</b>	<b>Gobiernos regionales</b>	
365	Gobierno Regional de Amazonas	Correo electrónico de fecha 27/04/2023
366	Gobierno Regional de Ancash	Correo electrónico de fecha 12/04/2023
367	Gobierno Regional de Apurímac	Oficio N° 0201-2023-GRA/09/GRPPAT

N.º	Entidad	Medio de respuesta
368	Gobierno Regional de Arequipa	Correo electrónico de fecha 03/05/2023
369	Gobierno Regional de Cajamarca	Formulario online de fecha 27/03/2023
370	Gobierno Regional de Cusco	Formulario online de fecha 11/04/2023
371	Gobierno Regional de Huancavelica	Formulario online de fecha 10/04/2023
372	Gobierno Regional de Junín	Correo electrónico de fecha 13/04/2023
373	Gobierno Regional de La Libertad	Formulario online de fecha 30/03/2023
374	Gobierno Regional de Lambayeque	Formulario online de fecha 29/03/2023
375	Gobierno Regional de Loreto	Formulario online de fecha 29/03/2023
376	Gobierno Regional de Puno	Formulario online de fecha 04/04/2023
377	Gobierno Regional de San Martín	Formulario online de fecha 04/04/2023
378	Gobierno Regional de Tacna	Oficio N° 0356-2023-DRTC.T/G.R.TACNA
379	Gobierno Regional de Tumbes	Oficio N° 0353-2023/GOBIERNO REGIONAL TUMBES-GR-GGR
380	Gobierno Regional del Callao	Correo electrónico de fecha 21/04/2023
<b>F</b>	<b>Gremios empresariales</b>	
381	Asociación Automotriz del Perú (AAP)	Correo electrónico de fecha 21/04/2023
382	Asociación de AFP (AAFP)	Correo electrónico de fecha 19/04/2023
383	Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)	Correo electrónico de fecha 12/05/2023
384	Asociación de Exportadores (ADEX)	Correo electrónico de fecha 04/04/2023
385	Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)	Correo electrónico de fecha 18/04/2023
386	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud (APEPS)	Correo electrónico de fecha 24/04/2023
387	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep)	Correo electrónico de fecha 27/04/2023
388	Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito (Fepcmac)	Correo electrónico de fecha 30/05/2023

Fuente: Formatos de información remitidos por las entidades para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

Tabla N.º 84

Entidades que no remitieron información para la elaboración de la presente edición

N.º	Entidad
<b>B</b>	<b>Asociaciones de consumidores</b>
1	Asociación Accusa Defensor del Consumidor
2	Asociación Calderón Proaño
3	Asociación Civil Constructores de Paz
4	Asociación Civil Defensoría del Vecino
5	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ
6	Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable
7	Asociación de Consumidores Perú Consumidor
8	Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa – ACSJ
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca – ADECUB
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno – ACUSERP
11	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy – ACUY YANAPANACUY
12	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos
13	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres – ADDEUCO
14	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita – ADUC PP
15	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores – ADEPCO
16	Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra – ASDECOPI
17	Asociación de Protección al Consumidor del Perú – APAC PERÚ
18	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo – APROC ILO
19	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados – Arequipa
20	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central – ASPRODEC SELVA CENTRAL
21	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa – ADUCCAR MARIANO MELGAR
22	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache – ASDECUPT
23	Asociación en Defensa del Consumidor – ASDECUS

N.º	Entidad
24	Asociación Forseti
25	Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú – ADEIP
26	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor – ASPRODICO
27	Asociación para la Protección de los Consumidores – ASPRODECO
28	Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú – APPERU
29	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios – APDECU
30	Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable – APPACRE
31	Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor – APPDECO
32	Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana – APRODECI
33	Asociación Peruana de Responsabilidad para el Consumo – APRC
34	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ
35	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP
36	Asociación Regional de Defensoría del Vecino – Lima Provincias
37	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua – APRODECO Moquegua
38	Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia – ATEJUS
39	Consumers Associated
40	Defensoría del Consumidor – ADEC
41	Defensoría Legal del Consumidor Ica – DLCI
42	Peru Consumer Defense – PERUCON
43	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios – PDCYU
<b>C</b>	<b>Ministerios y otras entidades de gobierno</b>
44	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU
45	Defensoría del Pueblo
46	Ministerio de Economía y Finanzas – MEF
47	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – MINJUS
48	Ministerio de Salud – MINSA
49	Ministerio del Ambiente – MINAM
50	Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA

N.º	Entidad
<b>D</b>	<b>Gobiernos Locales (municipalidades distritales)</b>
<b>Amazonas</b>	
51	Municipalidad Distrital de Aramango
52	Municipalidad Distrital de Asunción
53	Municipalidad Distrital de Balsas
54	Municipalidad Distrital de Cajaruro
55	Municipalidad Distrital de Camporredondo
56	Municipalidad Distrital de Chiquín
57	Municipalidad Distrital de Chirimoto
58	Municipalidad Distrital de Chisquilla
59	Municipalidad Distrital de Chuquibamba
60	Municipalidad Distrital de Churuja
61	Municipalidad Distrital de Cocabamba
62	Municipalidad Distrital de Cochamal
63	Municipalidad Distrital de Colcamar
64	Municipalidad Distrital de Conila
65	Municipalidad Distrital de Copallín
66	Municipalidad Distrital de Corosha
67	Municipalidad Distrital de El Cenepa
68	Municipalidad Distrital de El Milagro
69	Municipalidad Distrital de El Parco
70	Municipalidad Distrital de Florida
71	Municipalidad Distrital de Granada
72	Municipalidad Distrital de Huancas
73	Municipalidad Distrital de Imaza
74	Municipalidad Distrital de Inguilpata
75	Municipalidad Distrital de Jamalca
76	Municipalidad Distrital de Jazán
77	Municipalidad Distrital de La Jalca
78	Municipalidad Distrital de Levanto
79	Municipalidad Distrital de Limabamba
80	Municipalidad Distrital de Longar
81	Municipalidad Distrital de Longuita
82	Municipalidad Distrital de Lonya Chico
83	Municipalidad Distrital de Lonya Grande
84	Municipalidad Distrital de Luya
85	Municipalidad Distrital de Luya Viejo
86	Municipalidad Distrital de Magdalena
87	Municipalidad Distrital de María
88	Municipalidad Distrital de Mariscal Benavides
89	Municipalidad Distrital de Mariscal Castilla
90	Municipalidad Distrital de Milpuc
91	Municipalidad Distrital de Molinopampa
92	Municipalidad Distrital de Ocalli

N.º	Entidad
93	Municipalidad Distrital de Ocumal
94	Municipalidad Distrital de Olleros
95	Municipalidad Distrital de Omia
96	Municipalidad Distrital de Pisuquia
97	Municipalidad Distrital de Providencia
98	Municipalidad Distrital de Quinjalca
99	Municipalidad Distrital de Recta
100	Municipalidad Distrital de Río Santiago
101	Municipalidad Distrital de San Carlos
102	Municipalidad Distrital de San Francisco de Daguas
103	Municipalidad Distrital de San Francisco del Yeso
104	Municipalidad Distrital de San Isidro de Maino
105	Municipalidad Distrital de San Jerónimo
106	Municipalidad Distrital de San Juan de Lopecancha
107	Municipalidad Distrital de Santa Catalina
108	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
109	Municipalidad Distrital de Shipasbamba
110	Municipalidad Distrital de Tingo
111	Municipalidad Distrital de Totora
112	Municipalidad Distrital de Trita
113	Municipalidad Distrital de Valera
114	Municipalidad Distrital de Vista Alegre
115	Municipalidad Distrital de Yambrasbamba
116	Municipalidad Distrital de Yamón
<b>Áncash</b>	
117	Municipalidad Distrital de Abelardo Pardo Lezameta
118	Municipalidad Distrital de Acas
119	Municipalidad Distrital de Aco
120	Municipalidad Distrital de Acobamba
121	Municipalidad Distrital de Acochaca
122	Municipalidad Distrital de Acopampa
123	Municipalidad Distrital de Aczo
124	Municipalidad Distrital de Alfonso Ugarte
125	Municipalidad Distrital de Anra
126	Municipalidad Distrital de Anta
127	Municipalidad Distrital de Antonio Raymondi
128	Municipalidad Distrital de Aquia
129	Municipalidad Distrital de Ataquero
130	Municipalidad Distrital de Bambas
131	Municipalidad Distrital de Bolognesi
132	Municipalidad Distrital de Buena Vista Alta
133	Municipalidad Distrital de Cáceres del Perú

N.º	Entidad
134	Municipalidad Distrital de Cajacay
135	Municipalidad Distrital de Cajamarquilla
136	Municipalidad Distrital de Cajay
137	Municipalidad Distrital de Canis
138	Municipalidad Distrital de Carhuapampa
139	Municipalidad Distrital de Casca
140	Municipalidad Distrital de Cascapara
141	Municipalidad Distrital de Cashapampa
142	Municipalidad Distrital de Chaccho
143	Municipalidad Distrital de Chingalpo
144	Municipalidad Distrital de Chingas
145	Municipalidad Distrital de Cochabamba
146	Municipalidad Distrital de Cochapeti
147	Municipalidad Distrital de Cochas
148	Municipalidad Distrital de Coishco
149	Municipalidad Distrital de Colcabamba
150	Municipalidad Distrital de Colquioc
151	Municipalidad Distrital de Comandante Noél
152	Municipalidad Distrital de Conchucos
153	Municipalidad Distrital de Congas
154	Municipalidad Distrital de Coris
155	Municipalidad Distrital de Cotaparaco
156	Municipalidad Distrital de Culebras
157	Municipalidad Distrital de Cusca
158	Municipalidad Distrital de Eleazar Guzmán Barrón
159	Municipalidad Distrital de Fidel Olivas Escudero
160	Municipalidad Distrital de Huacachi
161	Municipalidad Distrital de Huacaschuque
162	Municipalidad Distrital de Huacchis
163	Municipalidad Distrital de Huaclán
164	Municipalidad Distrital de Huallanca
165	Municipalidad Distrital de Huanchay
166	Municipalidad Distrital de Huandoval
167	Municipalidad Distrital de Huántar
168	Municipalidad Distrital de Huasta
169	Municipalidad Distrital de Huayán
170	Municipalidad Distrital de Huaylas
171	Municipalidad Distrital de Huayllabamba
172	Municipalidad Distrital de Huayllacayán
173	Municipalidad Distrital de Huayllán
174	Municipalidad Distrital de Huayllapampa
175	Municipalidad Distrital de Independencia
176	Municipalidad Distrital de La Libertad
177	Municipalidad Distrital de La Merced

N.º	Entidad
178	Municipalidad Distrital de La Pampa
179	Municipalidad Distrital de La Primavera
180	Municipalidad Distrital de Lacabamba
181	Municipalidad Distrital de Llacllin
182	Municipalidad Distrital de Llama
183	Municipalidad Distrital de Llapo
184	Municipalidad Distrital de Llipa
185	Municipalidad Distrital de Llumpa
186	Municipalidad Distrital de Lucma
187	Municipalidad Distrital de Macate
188	Municipalidad Distrital de Malvas
189	Municipalidad Distrital de Mangas
190	Municipalidad Distrital de Marca
191	Municipalidad Distrital de Marcará
192	Municipalidad Distrital de Masín
193	Municipalidad Distrital de Matacoto
194	Municipalidad Distrital de Mato
195	Municipalidad Distrital de Mirgas
196	Municipalidad Distrital de Musga
197	Municipalidad Distrital de Nepeña
198	Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote
199	Municipalidad Distrital de Pacllón
200	Municipalidad Distrital de Pallasca
201	Municipalidad Distrital de Pampas
202	Municipalidad Distrital de Pampas Chico
203	Municipalidad Distrital de Pampas Grande
204	Municipalidad Distrital de Pararín
205	Municipalidad Distrital de Pariacoto
206	Municipalidad Distrital de Pariahuanca
207	Municipalidad Distrital de Parobamba
208	Municipalidad Distrital de Paucas
209	Municipalidad Distrital de Pira
210	Municipalidad Distrital de Pueblo Libre
211	Municipalidad Distrital de Quiches
212	Municipalidad Distrital de Quillo
213	Municipalidad Distrital de Quinuabamba
214	Municipalidad Distrital de Ragash
215	Municipalidad Distrital de Rahuapampa
216	Municipalidad Distrital de Ranrahirca
217	Municipalidad Distrital de Rapayan
218	Municipalidad Distrital de Samanco
219	Municipalidad Distrital de San Cristóbal de Raján
220	Municipalidad Distrital de San Juan de Rontoy
221	Municipalidad Distrital de San Marcos

N.º	Entidad
222	Municipalidad Distrital de San Miguel de Aco
223	Municipalidad Distrital de San Miguel de Corpanqui
224	Municipalidad Distrital de San Nicolás
225	Municipalidad Distrital de San Pedro
226	Municipalidad Distrital de San Pedro de Chana
227	Municipalidad Distrital de Santa
228	Municipalidad Distrital de Santa Cruz
229	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
230	Municipalidad Distrital de Santiago de Chilcas
231	Municipalidad Distrital de Santo Toribio
232	Municipalidad Distrital de Shupluy
233	Municipalidad Distrital de Sicsibamba
234	Municipalidad Distrital de Succha
235	Municipalidad Distrital de Tapacocha
236	Municipalidad Distrital de Tarica
237	Municipalidad Distrital de Tauca
238	Municipalidad Distrital de Ticllos
239	Municipalidad Distrital de Uco
240	Municipalidad Distrital de Yánac
241	Municipalidad Distrital de Yanama
242	Municipalidad Distrital de Yaután
243	Municipalidad Distrital de Yauya
244	Municipalidad Distrital de Yungar
245	Municipalidad Distrital de Yupán
246	Municipalidad Distrital de Yuracmarca
<b>Apurímac</b>	
247	Municipalidad Distrital de Ahuayro
248	Municipalidad Distrital de Anco-Huallo
249	Municipalidad Distrital de Capaya
250	Municipalidad Distrital de Caraybamba
251	Municipalidad Distrital de Chacoche
252	Municipalidad Distrital de Challhuahuacho
253	Municipalidad Distrital de Chapimarca
254	Municipalidad Distrital de Chiara
255	Municipalidad Distrital de Circa
256	Municipalidad Distrital de Cocharcas
257	Municipalidad Distrital de Colcabamba
258	Municipalidad Distrital de Cotabambas
259	Municipalidad Distrital de Cotaruse
260	Municipalidad Distrital de Coyllurqui
261	Municipalidad Distrital de Curahuasi
262	Municipalidad Distrital de Curasco
263	Municipalidad Distrital de Curpahuasi

N.º	Entidad
264	Municipalidad Distrital de El Oro
265	Municipalidad Distrital de El Porvenir
266	Municipalidad Distrital de Gamarra
267	Municipalidad Distrital de Haquira
268	Municipalidad Distrital de Huaccana
269	Municipalidad Distrital de Huancarama
270	Municipalidad Distrital de Huancaray
271	Municipalidad Distrital de Huanipaca
272	Municipalidad Distrital de Huaquirca
273	Municipalidad Distrital de Huayana
274	Municipalidad Distrital de Huayllati
275	Municipalidad Distrital de Ihuayllo
276	Municipalidad Distrital de José María Arguedas
277	Municipalidad Distrital de Justo Apu Sahuaraura
278	Municipalidad Distrital de Kaquiabamba
279	Municipalidad Distrital de Kishuara
280	Municipalidad Distrital de Lambrama
281	Municipalidad Distrital de Los Chankas
282	Municipalidad Distrital de Lucre
283	Municipalidad Distrital de Mamara
284	Municipalidad Distrital de Mara
285	Municipalidad Distrital de Micaela Bastidas
286	Municipalidad Distrital de Ocobamba
287	Municipalidad Distrital de Ongoy
288	Municipalidad Distrital de Oropesa
289	Municipalidad Distrital de Pachaconas
290	Municipalidad Distrital de Pacobamba
291	Municipalidad Distrital de Pacucha
292	Municipalidad Distrital de Pampachiri
293	Municipalidad Distrital de Pataypampa
294	Municipalidad Distrital de Pichirhua
295	Municipalidad Distrital de Pochuanca
296	Municipalidad Distrital de Pomacocha
297	Municipalidad Distrital de Progreso
298	Municipalidad Distrital de Ranracancha
299	Municipalidad Distrital de Rocchacc
300	Municipalidad Distrital de Sabaino
301	Municipalidad Distrital de San Antonio
302	Municipalidad Distrital de San Antonio de Cachi
303	Municipalidad Distrital de San Jerónimo
304	Municipalidad Distrital de San Juan de Chacña
305	Municipalidad Distrital de San Miguel de Chaccrampa

N.º	Entidad
306	Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo
307	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
308	Municipalidad Distrital de Sañayca
309	Municipalidad Distrital de Soraya
310	Municipalidad Distrital de Tamburco
311	Municipalidad Distrital de Tapairihua
312	Municipalidad Distrital de Tintay
313	Municipalidad Distrital de Toraya
314	Municipalidad Distrital de Tumay Huaraca
315	Municipalidad Distrital de Turpay
316	Municipalidad Distrital de Turpo
317	Municipalidad Distrital de Uranmarca
318	Municipalidad Distrital de Virundo
319	Municipalidad Distrital de Yanaca
<b>Arequipa</b>	
320	Municipalidad Distrital de Acari
321	Municipalidad Distrital de Achoma
322	Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre
323	Municipalidad Distrital de Andagua
324	Municipalidad Distrital de Atico
325	Municipalidad Distrital de Atiquipa
326	Municipalidad Distrital de Ayo
327	Municipalidad Distrital de Bella Unión
328	Municipalidad Distrital de Cabanaconde
329	Municipalidad Distrital de Cahuacho
330	Municipalidad Distrital de Callalli
331	Municipalidad Distrital de Cayarani
332	Municipalidad Distrital de Caylloma
333	Municipalidad Distrital de Cayma
334	Municipalidad Distrital de Cerro Colorado
335	Municipalidad Distrital de Chachas
336	Municipalidad Distrital de Chala
337	Municipalidad Distrital de Chaparra
338	Municipalidad Distrital de Charcana
339	Municipalidad Distrital de Chichas
340	Municipalidad Distrital de Chilcaymarca
341	Municipalidad Distrital de Choco
342	Municipalidad Distrital de Cocachacra
343	Municipalidad Distrital de Coporaque
344	Municipalidad Distrital de Dean Valdivia
345	Municipalidad Distrital de Huambo
346	Municipalidad Distrital de Huanca
347	Municipalidad Distrital de Huancarqui
348	Municipalidad Distrital de Huanuahuano
349	Municipalidad Distrital de Huaynacotas

N.º	Entidad
350	Municipalidad Distrital de Ichupampa
351	Municipalidad Distrital de Islay
352	Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter
353	Municipalidad Distrital de Jaqui
354	Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero
355	Municipalidad Distrital de José María Quimper
356	Municipalidad Distrital de La Joya
357	Municipalidad Distrital de Lari
358	Municipalidad Distrital de Lluta
359	Municipalidad Distrital de Lomas
360	Municipalidad Distrital de Maca
361	Municipalidad Distrital de Machaguay
362	Municipalidad Distrital de Madrigal
363	Municipalidad Distrital de Majes
364	Municipalidad Distrital de Mariano Melgar
365	Municipalidad Distrital de Mariano Nicolás Valcárcel
366	Municipalidad Distrital de Mariscal Cáceres
367	Municipalidad Distrital de Mollebaya
368	Municipalidad Distrital de Nicolás de Piérola
369	Municipalidad Distrital de Ocoña
370	Municipalidad Distrital de Orcopampa
371	Municipalidad Distrital de Pampacolca
372	Municipalidad Distrital de Pampamarca
373	Municipalidad Distrital de Paucarpata
374	Municipalidad Distrital de Polobaya
375	Municipalidad Distrital de Punta de Bombón
376	Municipalidad Distrital de Puyca
377	Municipalidad Distrital de Quechualla
378	Municipalidad Distrital de Quilca
379	Municipalidad Distrital de Río Grande
380	Municipalidad Distrital de Sabandia
381	Municipalidad Distrital de Salamanca
382	Municipalidad Distrital de Samuel Pastor
383	Municipalidad Distrital de San Juan de Siguan
384	Municipalidad Distrital de San Juan de Tarucani
385	Municipalidad Distrital de Santa Isabel de Siguan
386	Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan
387	Municipalidad Distrital de Sayla
388	Municipalidad Distrital de Sibayo
389	Municipalidad Distrital de Socabaya
390	Municipalidad Distrital de Tapay

N.º	Entidad
391	Municipalidad Distrital de Tauria
392	Municipalidad Distrital de Tiabaya
393	Municipalidad Distrital de Tipán
394	Municipalidad Distrital de Tisco
395	Municipalidad Distrital de Tomepampa
396	Municipalidad Distrital de Toro
397	Municipalidad Distrital de Tuti
398	Municipalidad Distrital de Uñón
399	Municipalidad Distrital de Uraca
400	Municipalidad Distrital de Viraco
401	Municipalidad Distrital de Yanahuara
402	Municipalidad Distrital de Yanaquihua
403	Municipalidad Distrital de Yanque
404	Municipalidad Distrital de Yarabamba
405	Municipalidad Distrital de Yauca
406	Municipalidad Distrital de Yura
<b>Ayacucho</b>	
407	Municipalidad Distrital de Accomarca
408	Municipalidad Distrital de Acocro
409	Municipalidad Distrital de Acos Vinchos
410	Municipalidad Distrital de Alcamenca
411	Municipalidad Distrital de Anco
412	Municipalidad Distrital de Apongo
413	Municipalidad Distrital de Asquipata
414	Municipalidad Distrital de Aucara
415	Municipalidad Distrital de Ayahuanco
416	Municipalidad Distrital de Ayna
417	Municipalidad Distrital de Belén
418	Municipalidad Distrital de Cabana
419	Municipalidad Distrital de Canaria
420	Municipalidad Distrital de Canayre
421	Municipalidad Distrital de Carapo
422	Municipalidad Distrital de Carhuanca
423	Municipalidad Distrital de Carmen Alto
424	Municipalidad Distrital de Carmen Salcedo
425	Municipalidad Distrital de Cayara
426	Municipalidad Distrital de Chaca
427	Municipalidad Distrital de Chalcos
428	Municipalidad Distrital de Chaviña
429	Municipalidad Distrital de Chiara
430	Municipalidad Distrital de Chilcas
431	Municipalidad Distrital de Chilcayoc
432	Municipalidad Distrital de Chipao
433	Municipalidad Distrital de Chumpi
434	Municipalidad Distrital de Chungui

N.º	Entidad
435	Municipalidad Distrital de Chuschi
436	Municipalidad Distrital de Colca
437	Municipalidad Distrital de Colta
438	Municipalidad Distrital de Concepción
439	Municipalidad Distrital de Corcuilla
440	Municipalidad Distrital de Huacaña
441	Municipalidad Distrital de Huac-Huas
442	Municipalidad Distrital de Hualla
443	Municipalidad Distrital de Huamanguilla
444	Municipalidad Distrital de Huamanquiua
445	Municipalidad Distrital de Huambalpa
446	Municipalidad Distrital de Huancaraylla
447	Municipalidad Distrital de Independencia
448	Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno
449	Municipalidad Distrital de Laramate
450	Municipalidad Distrital de Leoncio Prado
451	Municipalidad Distrital de Llauta
452	Municipalidad Distrital de Llochegua
453	Municipalidad Distrital de Los Morochucos
454	Municipalidad Distrital de Lucanas
455	Municipalidad Distrital de Luis Carranza
456	Municipalidad Distrital de Luricocha
457	Municipalidad Distrital de Marcabamba
458	Municipalidad Distrital de María Parado de Bellido
459	Municipalidad Distrital de Morcolla
460	Municipalidad Distrital de Ninabamba
461	Municipalidad Distrital de Ocaña
462	Municipalidad Distrital de Ocros
463	Municipalidad Distrital de Oronccoy
464	Municipalidad Distrital de Otoa
465	Municipalidad Distrital de Oyolo
466	Municipalidad Distrital de Pacapausa
467	Municipalidad Distrital de Pacaycasa
468	Municipalidad Distrital de Paico
469	Municipalidad Distrital de Pararca
470	Municipalidad Distrital de Paras
471	Municipalidad Distrital de Patibamba
472	Municipalidad Distrital de Pucacolpa
473	Municipalidad Distrital de Pullo
474	Municipalidad Distrital de Putis
475	Municipalidad Distrital de Puyusca
476	Municipalidad Distrital de Quinua
477	Municipalidad Distrital de Río Magdalena
478	Municipalidad Distrital de Sacsamarca
479	Municipalidad Distrital de Saisa

N.º	Entidad
480	Municipalidad Distrital de Samugari
481	Municipalidad Distrital de San Francisco de Ravacayco
482	Municipalidad Distrital de San José de Ticllas
483	Municipalidad Distrital de San José de Ushua
484	Municipalidad Distrital de San Juan
485	Municipalidad Distrital de San Juan Bautista
486	Municipalidad Distrital de San Pedro
487	Municipalidad Distrital de San Pedro de Larcay
488	Municipalidad Distrital de San Pedro de Palco
489	Municipalidad Distrital de San Salvador de Quije
490	Municipalidad Distrital de Sancos
491	Municipalidad Distrital de Santa Ana de Huaycahuacho
492	Municipalidad Distrital de Santa Lucia
493	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
494	Municipalidad Distrital de Santiago de Lucanamarca
495	Municipalidad Distrital de Santiago de Paucaray
496	Municipalidad Distrital de Santiago de Pischa
497	Municipalidad Distrital de Santillana
498	Municipalidad Distrital de Sara Sara
499	Municipalidad Distrital de Sarhua
500	Municipalidad Distrital de Saurama
501	Municipalidad Distrital de Sivia
502	Municipalidad Distrital de Socos
503	Municipalidad Distrital de Soras
504	Municipalidad Distrital de Tambillo
505	Municipalidad Distrital de Tambo
506	Municipalidad Distrital de Totos
507	Municipalidad Distrital de Union Progreso
508	Municipalidad Distrital de Upahuacho
509	Municipalidad Distrital de Vilcanchos
510	Municipalidad Distrital de Vinchos
511	Municipalidad Distrital de Vischongo
<b>Cajamarca</b>	
512	Municipalidad Distrital de Andabamba
513	Municipalidad Distrital de Anguia
514	Municipalidad Distrital de Asunción
515	Municipalidad Distrital de Bellavista
516	Municipalidad Distrital de Bolívar
517	Municipalidad Distrital de Callayuc
518	Municipalidad Distrital de Calquis

N.º	Entidad
519	Municipalidad Distrital de Catache
520	Municipalidad Distrital de Catilluc
521	Municipalidad Distrital de Chadín
522	Municipalidad Distrital de Chalamarca
523	Municipalidad Distrital de Chancay
524	Municipalidad Distrital de Chancaybaños
525	Municipalidad Distrital de Chetilla
526	Municipalidad Distrital de Chiguirip
527	Municipalidad Distrital de Chilete
528	Municipalidad Distrital de Chimbán
529	Municipalidad Distrital de Chontali
530	Municipalidad Distrital de Choropampa
531	Municipalidad Distrital de Choros
532	Municipalidad Distrital de Chugur
533	Municipalidad Distrital de Chumuch
534	Municipalidad Distrital de Colasay
535	Municipalidad Distrital de Conchán
536	Municipalidad Distrital de Cortegana
537	Municipalidad Distrital de Cospán
538	Municipalidad Distrital de Cupisnique
539	Municipalidad Distrital de Eduardo Villanueva
540	Municipalidad Distrital de El Prado
541	Municipalidad Distrital de Encañada
542	Municipalidad Distrital de Gregorio Pita
543	Municipalidad Distrital de Guzmango
544	Municipalidad Distrital de Huabal
545	Municipalidad Distrital de Hualgayoc
546	Municipalidad Distrital de Huambos
547	Municipalidad Distrital de Huarango
548	Municipalidad Distrital de Huasmín
549	Municipalidad Distrital de Ichocán
550	Municipalidad Distrital de Jesús
551	Municipalidad Distrital de Jorge Chávez
552	Municipalidad Distrital de José Manuel Quiroz
553	Municipalidad Distrital de José Sabogal
554	Municipalidad Distrital de La Coipa
555	Municipalidad Distrital de La Florida
556	Municipalidad Distrital de La Libertad de Pallán
557	Municipalidad Distrital de Las Pirias
558	Municipalidad Distrital de Llama
559	Municipalidad Distrital de Llapa
560	Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca
561	Municipalidad Distrital de Matara

N.º	Entidad
562	Municipalidad Distrital de Namora
563	Municipalidad Distrital de Nanchoc
564	Municipalidad Distrital de Ninabamba
565	Municipalidad Distrital de Oxamarca
566	Municipalidad Distrital de Paccha
567	Municipalidad Distrital de Pimpingos
568	Municipalidad Distrital de Pion
569	Municipalidad Distrital de Pomahuaca
570	Municipalidad Distrital de Pucará
571	Municipalidad Distrital de Pulán
572	Municipalidad Distrital de Querocoto
573	Municipalidad Distrital de Sallique
574	Municipalidad Distrital de San Andrés de Cutervo
575	Municipalidad Distrital de San Benito
576	Municipalidad Distrital de San Bernardino
577	Municipalidad Distrital de San Felipe
578	Municipalidad Distrital de San Gregorio
579	Municipalidad Distrital de San José de Lourdes
580	Municipalidad Distrital de San Juan
581	Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo
582	Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis
583	Municipalidad Distrital de San Luis
584	Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma
585	Municipalidad Distrital de San Silvestre de Cochán
586	Municipalidad Distrital de Santa Cruz
587	Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Toledo
588	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
589	Municipalidad Distrital de Santo Domingo de La Capilla
590	Municipalidad Distrital de Santo Tomás
591	Municipalidad Distrital de Saucepampa
592	Municipalidad Distrital de Sexi
593	Municipalidad Distrital de Sitacocha
594	Municipalidad Distrital de Sorochuco
595	Municipalidad Distrital de Sucre
596	Municipalidad Distrital de Tabaconas
597	Municipalidad Distrital de Tacabamba
598	Municipalidad Distrital de Tantarica
599	Municipalidad Distrital de Tocmoche
600	Municipalidad Distrital de Tongod
601	Municipalidad Distrital de Tumbadén

N.º	Entidad
602	Municipalidad Distrital de Unión Agua Blanca
603	Municipalidad Distrital de Utco
604	Municipalidad Distrital de Utcuyacu
605	Municipalidad Distrital de Yauyucán
606	Municipalidad Distrital de Yonán
<b>Callao</b>	
607	Municipalidad Distrital de Bellavista
608	Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua Reynoso
<b>Cusco</b>	
609	Municipalidad Distrital de Accha
610	Municipalidad Distrital de Acopia
611	Municipalidad Distrital de Alto Pichigua
612	Municipalidad Distrital de Ancahuasi
613	Municipalidad Distrital de Andahuaylillas
614	Municipalidad Distrital de Cachimayo
615	Municipalidad Distrital de Caicay
616	Municipalidad Distrital de Capacmarca
617	Municipalidad Distrital de Ccatca
618	Municipalidad Distrital de Ccorca
619	Municipalidad Distrital de Challabamba
620	Municipalidad Distrital de Chamaca
621	Municipalidad Distrital de Checacupe
622	Municipalidad Distrital de Checca
623	Municipalidad Distrital de Chinchaypujio
624	Municipalidad Distrital de Chinchero
625	Municipalidad Distrital de Cielo Punco
626	Municipalidad Distrital de Colcha
627	Municipalidad Distrital de Colquemarca
628	Municipalidad Distrital de Colquepata
629	Municipalidad Distrital de Combapata
630	Municipalidad Distrital de Condorama
631	Municipalidad Distrital de Coporaque
632	Municipalidad Distrital de Coya
633	Municipalidad Distrital de Cusipata
634	Municipalidad Distrital de Echarate
635	Municipalidad Distrital de Huancarani
636	Municipalidad Distrital de Huanquite
637	Municipalidad Distrital de Huro
638	Municipalidad Distrital de Hurocondo
639	Municipalidad Distrital de Huayllabamba
640	Municipalidad Distrital de Huayopata
641	Municipalidad Distrital de Inkawasi
642	Municipalidad Distrital de Kimbiri
643	Municipalidad Distrital de Kosñipata

N.º	Entidad
644	Municipalidad Distrital de Kumpirushiato
645	Municipalidad Distrital de Kunturkanki
646	Municipalidad Distrital de Lamay
647	Municipalidad Distrital de Langui
648	Municipalidad Distrital de Lares
649	Municipalidad Distrital de Layo
650	Municipalidad Distrital de Limatambo
651	Municipalidad Distrital de Llusco
652	Municipalidad Distrital de Lucre
653	Municipalidad Distrital de Machupicchu
654	Municipalidad Distrital de Manitea
655	Municipalidad Distrital de Marangani
656	Municipalidad Distrital de Maranura
657	Municipalidad Distrital de Maras
658	Municipalidad Distrital de Marcapata
659	Municipalidad Distrital de Megantoni
660	Municipalidad Distrital de Mollepata
661	Municipalidad Distrital de Mosoc Llacta
662	Municipalidad Distrital de Ocongate
663	Municipalidad Distrital de Ocoruro
664	Municipalidad Distrital de Ollantaytambo
665	Municipalidad Distrital de Oropesa
666	Municipalidad Distrital de Paccaritambo
667	Municipalidad Distrital de Pallpata
668	Municipalidad Distrital de Pichari
669	Municipalidad Distrital de Pichigua
670	Municipalidad Distrital de Pisac
671	Municipalidad Distrital de Pitumarca
672	Municipalidad Distrital de Pomacanchi
673	Municipalidad Distrital de Poroy
674	Municipalidad Distrital de Pucyura
675	Municipalidad Distrital de Quehue
676	Municipalidad Distrital de Quellouno
677	Municipalidad Distrital de Quiñota
678	Municipalidad Distrital de Quiquijana
679	Municipalidad Distrital de Rondocán
680	Municipalidad Distrital de San Jerónimo
681	Municipalidad Distrital de San Pablo
682	Municipalidad Distrital de San Pedro
683	Municipalidad Distrital de San Salvador
684	Municipalidad Distrital de San Sebastián
685	Municipalidad Distrital de Sangarara
686	Municipalidad Distrital de Santa Teresa
687	Municipalidad Distrital de Santiago
688	Municipalidad Distrital de Saylla

N.º	Entidad
689	Municipalidad Distrital de Suycutambo
690	Municipalidad Distrital de Taray
691	Municipalidad Distrital de Tinta
692	Municipalidad Distrital de Túpac Amaru
693	Municipalidad Distrital de Unión Ashaninka
694	Municipalidad Distrital de Velille
695	Municipalidad Distrital de Villa Virgen
696	Municipalidad Distrital de Wanchaq
697	Municipalidad Distrital de Yanatile
698	Municipalidad Distrital de Yaurisque
699	Municipalidad Distrital de Yucay
700	Municipalidad Distrital de Zurite
<b>Huancavelica</b>	
701	Municipalidad Distrital de Acobambilla
702	Municipalidad Distrital de Acoria
703	Municipalidad Distrital de Acostambo
704	Municipalidad Distrital de Acraquia
705	Municipalidad Distrital de Ahuaycha
706	Municipalidad Distrital de Anchonga
707	Municipalidad Distrital de Anco
708	Municipalidad Distrital de Anta
709	Municipalidad Distrital de Arma
710	Municipalidad Distrital de Ascensión
711	Municipalidad Distrital de Aurahua
712	Municipalidad Distrital de Ayavi
713	Municipalidad Distrital de Caja
714	Municipalidad Distrital de Callanmarca
715	Municipalidad Distrital de Capillas
716	Municipalidad Distrital de Ccochaccasa
717	Municipalidad Distrital de Chinchihuasi
718	Municipalidad Distrital de Chincho
719	Municipalidad Distrital de Chupamarca
720	Municipalidad Distrital de Cocas
721	Municipalidad Distrital de Cochabamba
722	Municipalidad Distrital de Colcabamba
723	Municipalidad Distrital de Conayca
724	Municipalidad Distrital de Congalla
725	Municipalidad Distrital de Córdova
726	Municipalidad Distrital de Cuenca
727	Municipalidad Distrital de Daniel Hernández
728	Municipalidad Distrital de El Carmen
729	Municipalidad Distrital de Huachocolpa
730	Municipalidad Distrital de Huachos
731	Municipalidad Distrital de Huamatambo
732	Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca

N.º	Entidad
733	Municipalidad Distrital de Huando
734	Municipalidad Distrital de Huayacundo Arma
735	Municipalidad Distrital de Huayllahuara
736	Municipalidad Distrital de Huayllay Grande
737	Municipalidad Distrital de Izcuchaca
738	Municipalidad Distrital de Julcamarca
739	Municipalidad Distrital de La Merced
740	Municipalidad Distrital de Lambras
741	Municipalidad Distrital de Laramarca
742	Municipalidad Distrital de Laria
743	Municipalidad Distrital de Manta
744	Municipalidad Distrital de Marcas
745	Municipalidad Distrital de Mollepampa
746	Municipalidad Distrital de Moya
747	Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro
748	Municipalidad Distrital de Ñahuimpuquio
749	Municipalidad Distrital de Ocoyo
750	Municipalidad Distrital de Pachamarca
751	Municipalidad Distrital de Paucarbamba
752	Municipalidad Distrital de Pichos
753	Municipalidad Distrital de Querco
754	Municipalidad Distrital de Quichuas
755	Municipalidad Distrital de Quishuar
756	Municipalidad Distrital de Quito-Arma
757	Municipalidad Distrital de Roble
758	Municipalidad Distrital de Rosario
759	Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco
760	Municipalidad Distrital de San Antonio de Cusicancha
761	Municipalidad Distrital de San Francisco de Sangayaico
762	Municipalidad Distrital de San Isidro
763	Municipalidad Distrital de San Juan
764	Municipalidad Distrital de San Marcos de Rocchac
765	Municipalidad Distrital de San Miguel de Mayocc
766	Municipalidad Distrital de San Pedro de Coris
767	Municipalidad Distrital de Santiago de Chocorvos
768	Municipalidad Distrital de Santiago de Quirahuara
769	Municipalidad Distrital de Santiago de Tucuma
770	Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Capillas

N.º	Entidad
771	Municipalidad Distrital de Santo Tomás de Pata
772	Municipalidad Distrital de Seclla
773	Municipalidad Distrital de Surcubamba
774	Municipalidad Distrital de Tambo
775	Municipalidad Distrital de Tantara
776	Municipalidad Distrital de Ticrapo
777	Municipalidad Distrital de Tintay Puncu
778	Municipalidad Distrital de Vilca
<b>Huánuco</b>	
779	Municipalidad Distrital de Amarilis
780	Municipalidad Distrital de Aparicio Pomares
781	Municipalidad Distrital de Arancay
782	Municipalidad Distrital de Baños
783	Municipalidad Distrital de Cahuac
784	Municipalidad Distrital de Canchabamba
785	Municipalidad Distrital de Castillo Grande
786	Municipalidad Distrital de Cayna
787	Municipalidad Distrital de Chacabamba
788	Municipalidad Distrital de Chaglla
789	Municipalidad Distrital de Chavín de Pariarca
790	Municipalidad Distrital de Chinchao
791	Municipalidad Distrital de Cholón
792	Municipalidad Distrital de Choras
793	Municipalidad Distrital de Chuquis
794	Municipalidad Distrital de Churubamba
795	Municipalidad Distrital de Cochabamba
796	Municipalidad Distrital de Codo del Pozuzo
797	Municipalidad Distrital de Colpas
798	Municipalidad Distrital de Conchamarca
799	Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán
800	Municipalidad Distrital de Honoria
801	Municipalidad Distrital de Huacar
802	Municipalidad Distrital de Jacas Chico
803	Municipalidad Distrital de Jacas Grande
804	Municipalidad Distrital de Jivia
805	Municipalidad Distrital de La Morada
806	Municipalidad Distrital de Luyando
807	Municipalidad Distrital de Margos
808	Municipalidad Distrital de Mariano Damaso Beraún
809	Municipalidad Distrital de Marías
810	Municipalidad Distrital de Miraflores
811	Municipalidad Distrital de Molino
812	Municipalidad Distrital de Obas

N.º	Entidad
813	Municipalidad Distrital de Pachas
814	Municipalidad Distrital de Pampamarca
815	Municipalidad Distrital de Pillco Marca
816	Municipalidad Distrital de Pinra
817	Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo
818	Municipalidad Distrital de Punchao
819	Municipalidad Distrital de Puños
820	Municipalidad Distrital de Queropalca
821	Municipalidad Distrital de Quisqui
822	Municipalidad Distrital de Quivilla
823	Municipalidad Distrital de Ripan
824	Municipalidad Distrital de Rondos
825	Municipalidad Distrital de San Buenaventura
826	Municipalidad Distrital de San Francisco
827	Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis
828	Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri
829	Municipalidad Distrital de San Pablo de Pillao
830	Municipalidad Distrital de San Pedro de Chaulan
831	Municipalidad Distrital de San Rafael
832	Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Alto Yanajanca
833	Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Anda
834	Municipalidad Distrital de Shunqui
835	Municipalidad Distrital de Tantamayo
836	Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa
837	Municipalidad Distrital de Umari
838	Municipalidad Distrital de Yanas
839	Municipalidad Distrital de Yarumayo
840	Municipalidad Distrital de Yuyapichis
<b>Ica</b>	
841	Municipalidad Distrital de Alto Laran
842	Municipalidad Distrital de Changuillo
843	Municipalidad Distrital de Chavín
844	Municipalidad Distrital de El Carmen
845	Municipalidad Distrital de El Ingenio
846	Municipalidad Distrital de Grocio Prado
847	Municipalidad Distrital de Huancano
848	Municipalidad Distrital de Humay
849	Municipalidad Distrital de Independencia
850	Municipalidad Distrital de La Tinguiña
851	Municipalidad Distrital de Llipata
852	Municipalidad Distrital de Los Aquijes

N.º	Entidad
853	Municipalidad Distrital de Marcona
854	Municipalidad Distrital de Pachacútec
855	Municipalidad Distrital de Paracas
856	Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo
857	Municipalidad Distrital de Río Grande
858	Municipalidad Distrital de Salas
859	Municipalidad Distrital de San Andrés
860	Municipalidad Distrital de San Clemente
861	Municipalidad Distrital de San José de Los Molinos
862	Municipalidad Distrital de San Juan Bautista
863	Municipalidad Distrital de San Juan de Yánac
864	Municipalidad Distrital de San Pedro de Huacarpansa
865	Municipalidad Distrital de Subtanjalla
866	Municipalidad Distrital de Tambo de Mora
867	Municipalidad Distrital de Tate
868	Municipalidad Distrital de Tibillo
869	Municipalidad Distrital de Vista Alegre
870	Municipalidad Distrital de Yauca Del Rosario
<b>Junín</b>	
871	Municipalidad Distrital de Acobamba
872	Municipalidad Distrital de Acolla
873	Municipalidad Distrital de Ahuac
874	Municipalidad Distrital de Andamarca
875	Municipalidad Distrital de Ataura
876	Municipalidad Distrital de Canchayllo
877	Municipalidad Distrital de Carhuacallanga
878	Municipalidad Distrital de Carhuamayo
879	Municipalidad Distrital de Chacapalpa
880	Municipalidad Distrital de Chacapampa
881	Municipalidad Distrital de Chamberá
882	Municipalidad Distrital de Chicche
883	Municipalidad Distrital de Chilca
884	Municipalidad Distrital de Cochabamba
885	Municipalidad Distrital de Colca
886	Municipalidad Distrital de Comas
887	Municipalidad Distrital de Coviriali
888	Municipalidad Distrital de Curicaca
889	Municipalidad Distrital de El Mantaro
890	Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo
891	Municipalidad Distrital de Huáchac
892	Municipalidad Distrital de Huacrapuquio
893	Municipalidad Distrital de Huamali
894	Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico

N.º	Entidad
895	Municipalidad Distrital de Huaricolca
896	Municipalidad Distrital de Huaripampa
897	Municipalidad Distrital de Huasahuasi
898	Municipalidad Distrital de Huasicancha
899	Municipalidad Distrital de Huayucachi
900	Municipalidad Distrital de Huertas
901	Municipalidad Distrital de Ingenio
902	Municipalidad Distrital de Janjaillo
903	Municipalidad Distrital de Julcán
904	Municipalidad Distrital de La Unión
905	Municipalidad Distrital de Leonor Ordóñez
906	Municipalidad Distrital de Llaylla
907	Municipalidad Distrital de Llocllapampa
908	Municipalidad Distrital de Manzanares
909	Municipalidad Distrital de Marcapomacocha
910	Municipalidad Distrital de Marco
911	Municipalidad Distrital de Mariscal Castilla
912	Municipalidad Distrital de Masma
913	Municipalidad Distrital de Masma Chicche
914	Municipalidad Distrital de Matahuasi
915	Municipalidad Distrital de Mazamari
916	Municipalidad Distrital de Mito
917	Municipalidad Distrital de Molinos
918	Municipalidad Distrital de Monobamba
919	Municipalidad Distrital de Morococha
920	Municipalidad Distrital de Muqui
921	Municipalidad Distrital de Muquiyauyo
922	Municipalidad Distrital de Nueve de Julio
923	Municipalidad Distrital de Ondores
924	Municipalidad Distrital de Orcotuna
925	Municipalidad Distrital de Paca
926	Municipalidad Distrital de Paccha
927	Municipalidad Distrital de Pampa Hermosa
928	Municipalidad Distrital de Pancán
929	Municipalidad Distrital de Pangoa
930	Municipalidad Distrital de Parco
931	Municipalidad Distrital de Pariahuanca
932	Municipalidad Distrital de Perené
933	Municipalidad Distrital de Pilcomayo
934	Municipalidad Distrital de Pomacancha
935	Municipalidad Distrital de Pucará
936	Municipalidad Distrital de Quichuay
937	Municipalidad Distrital de Quilcas
938	Municipalidad Distrital de Ricrán
939	Municipalidad Distrital de Río Negro

N.º	Entidad
940	Municipalidad Distrital de Río Tambo
941	Municipalidad Distrital de San Agustín
942	Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunán
943	Municipalidad Distrital de San Juan de Iscos
944	Municipalidad Distrital de San Juan de Jarpa
945	Municipalidad Distrital de San Lorenzo
946	Municipalidad Distrital de San Luis de Shuaro
947	Municipalidad Distrital de San Pedro de Cajas
948	Municipalidad Distrital de San Ramón
949	Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán
950	Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Ocopa
951	Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Sacco
952	Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Acobamba
953	Municipalidad Distrital de Sapallanga
954	Municipalidad Distrital de Sausa
955	Municipalidad Distrital de Sincos
956	Municipalidad Distrital de Suitucancha
957	Municipalidad Distrital de Tapo
958	Municipalidad Distrital de Tres de Diciembre
959	Municipalidad Distrital de Tunan Marca
960	Municipalidad Distrital de Ulcumayo
961	Municipalidad Distrital de Viques
962	Municipalidad Distrital de Vitoc
963	Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene
964	Municipalidad Distrital de Yauli
<b>La Libertad</b>	
965	Municipalidad Distrital de Agallpampa
966	Municipalidad Distrital de Angasmarca
967	Municipalidad Distrital de Bambamarca
968	Municipalidad Distrital de Buldibuyo
969	Municipalidad Distrital de Cachicadan
970	Municipalidad Distrital de Calamarca
971	Municipalidad Distrital de Charat
972	Municipalidad Distrital de Chicama
973	Municipalidad Distrital de Chillia
974	Municipalidad Distrital de Chocope
975	Municipalidad Distrital de Chugay
976	Municipalidad Distrital de Cochorco
977	Municipalidad Distrital de Condormarca
978	Municipalidad Distrital de Curgos
979	Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

N.º	Entidad
980	Municipalidad Distrital de Guadalupe
981	Municipalidad Distrital de Guadalupito
982	Municipalidad Distrital de Huancaspata
983	Municipalidad Distrital de Huaranchal
984	Municipalidad Distrital de Huaso
985	Municipalidad Distrital de Huaylillas
986	Municipalidad Distrital de Huayo
987	Municipalidad Distrital de Jequetepeque
988	Municipalidad Distrital de La Cuesta
989	Municipalidad Distrital de La Esperanza
990	Municipalidad Distrital de Longotea
991	Municipalidad Distrital de Lucma
992	Municipalidad Distrital de Mache
993	Municipalidad Distrital de Magdalena de Cao
994	Municipalidad Distrital de Marcabal
995	Municipalidad Distrital de Marmot
996	Municipalidad Distrital de Mollebamba
997	Municipalidad Distrital de Mollepata
998	Municipalidad Distrital de Ongon
999	Municipalidad Distrital de Pacanga
1000	Municipalidad Distrital de Pacasmayo
1001	Municipalidad Distrital de Paiján
1002	Municipalidad Distrital de Paranday
1003	Municipalidad Distrital de Pataz
1004	Municipalidad Distrital de Pias
1005	Municipalidad Distrital de Poroto
1006	Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo
1007	Municipalidad Distrital de Quiruvilca
1008	Municipalidad Distrital de Rázuri
1009	Municipalidad Distrital de Salpo
1010	Municipalidad Distrital de San José
1011	Municipalidad Distrital de Sanagoran
1012	Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca
1013	Municipalidad Distrital de Santiago de Challas
1014	Municipalidad Distrital de Sarín
1015	Municipalidad Distrital de Sartimbamba
1016	Municipalidad Distrital de Sayapullo
1017	Municipalidad Distrital de Simbal
1018	Municipalidad Distrital de Sinsicap
1019	Municipalidad Distrital de Sitabamba
1020	Municipalidad Distrital de Taurija
1021	Municipalidad Distrital de Uchumarca
1022	Municipalidad Distrital de Ucuncha
1023	Municipalidad Distrital de Urpay

N.º	Entidad
1024	Municipalidad Distrital de Usquil
1025	Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera
<b>Lambayeque</b>	
1026	Municipalidad Distrital de Cañaris
1027	Municipalidad Distrital de Cayaltí
1028	Municipalidad Distrital de Chochope
1029	Municipalidad Distrital de Chongoyape
1030	Municipalidad Distrital de Etén
1031	Municipalidad Distrital de Etén Puerto
1032	Municipalidad Distrital de Illimo
1033	Municipalidad Distrital de Incahuasi
1034	Municipalidad Distrital de Jayanca
1035	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz
1036	Municipalidad Distrital de La Victoria
1037	Municipalidad Distrital de Lagunas
1038	Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro
1039	Municipalidad Distrital de Mochumí
1040	Municipalidad Distrital de Monsefú
1041	Municipalidad Distrital de Mórrope
1042	Municipalidad Distrital de Motupe
1043	Municipalidad Distrital de Nueva Arica
1044	Municipalidad Distrital de Olmos
1045	Municipalidad Distrital de Oyotún
1046	Municipalidad Distrital de Pacora
1047	Municipalidad Distrital de Pátapo
1048	Municipalidad Distrital de Picsi
1049	Municipalidad Distrital de Pimentel
1050	Municipalidad Distrital de Pítipo
1051	Municipalidad Distrital de Pomalca
1052	Municipalidad Distrital de Pucalá
1053	Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo
1054	Municipalidad Distrital de Reque
1055	Municipalidad Distrital de Salas
1056	Municipalidad Distrital de San José
1057	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
1058	Municipalidad Distrital de Saña
1059	Municipalidad Distrital de Túcume
1060	Municipalidad Distrital de Tumán
<b>Lima</b>	
1061	Municipalidad Distrital de Alis
1062	Municipalidad Distrital de Allauca
1063	Municipalidad Distrital de Ambar
1064	Municipalidad Distrital de Andajes

N.º	Entidad
1065	Municipalidad Distrital de Antioquía
1066	Municipalidad Distrital de Arahua
1067	Municipalidad Distrital de Asia
1068	Municipalidad Distrital de Atavillos Alto
1069	Municipalidad Distrital de Atavillos Bajo
1070	Municipalidad Distrital de Ate
1071	Municipalidad Distrital de Aucallama
1072	Municipalidad Distrital de Ayaviri
1073	Municipalidad Distrital de Azángaro
1074	Municipalidad Distrital de Caca
1075	Municipalidad Distrital de Calango
1076	Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín
1077	Municipalidad Distrital de Callahuanca
1078	Municipalidad Distrital de Carabaylo
1079	Municipalidad Distrital de Carampoma
1080	Municipalidad Distrital de Carania
1081	Municipalidad Distrital de Catahuasi
1082	Municipalidad Distrital de Caujul
1083	Municipalidad Distrital de Cerro Azul
1084	Municipalidad Distrital de Chancay
1085	Municipalidad Distrital de Checras
1086	Municipalidad Distrital de Chicla
1087	Municipalidad Distrital de Chilca
1088	Municipalidad Distrital de Chocos
1089	Municipalidad Distrital de Chorrillos
1090	Municipalidad Distrital de Cieneguilla
1091	Municipalidad Distrital de Coaylo
1092	Municipalidad Distrital de Cochamarca
1093	Municipalidad Distrital de Cochabamba
1094	Municipalidad Distrital de Colonia
1095	Municipalidad Distrital de Comas
1096	Municipalidad Distrital de Copa
1097	Municipalidad Distrital de Cuenca
1098	Municipalidad Distrital de El Agustino
1099	Municipalidad Distrital de Gorgor
1100	Municipalidad Distrital de Hongos
1101	Municipalidad Distrital de Huachupampa
1102	Municipalidad Distrital de Hualmay
1103	Municipalidad Distrital de Huamantanga
1104	Municipalidad Distrital de Huancapón
1105	Municipalidad Distrital de Huancaya
1106	Municipalidad Distrital de Huangascar
1107	Municipalidad Distrital de Huantan
1108	Municipalidad Distrital de Huanza
1109	Municipalidad Distrital de Huañec

N.º	Entidad
1110	Municipalidad Distrital de Huarochirí
1111	Municipalidad Distrital de Huaros
1112	Municipalidad Distrital de Huaura
1113	Municipalidad Distrital de Ihuari
1114	Municipalidad Distrital de Imperial
1115	Municipalidad Distrital de Independencia
1116	Municipalidad Distrital de Jesús María
1117	Municipalidad Distrital de La Victoria
1118	Municipalidad Distrital de Lachaqui
1119	Municipalidad Distrital de Lahuaytambo
1120	Municipalidad Distrital de Lampián
1121	Municipalidad Distrital de Langa
1122	Municipalidad Distrital de Laraos
1123	Municipalidad Distrital de Lincha
1124	Municipalidad Distrital de Lunahuana
1125	Municipalidad Distrital de Madean
1126	Municipalidad Distrital de Manas
1127	Municipalidad Distrital de Mariatana
1128	Municipalidad Distrital de Miraflores
1129	Municipalidad Distrital de Naván
1130	Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial
1131	Municipalidad Distrital de Omas
1132	Municipalidad Distrital de Pacarán
1133	Municipalidad Distrital de Pacaraos
1134	Municipalidad Distrital de Paccho
1135	Municipalidad Distrital de Pachangara
1136	Municipalidad Distrital de Paramonga
1137	Municipalidad Distrital de Pativilca
1138	Municipalidad Distrital de Pucusana
1139	Municipalidad Distrital de Putinza
1140	Municipalidad Distrital de Quinchés
1141	Municipalidad Distrital de Quinocay
1142	Municipalidad Distrital de Ricardo Palma
1143	Municipalidad Distrital de San Andrés de Tupicocha
1144	Municipalidad Distrital de San Antonio
1145	Municipalidad Distrital de San Bartolo
1146	Municipalidad Distrital de San Bartolomé
1147	Municipalidad Distrital de San Damian
1148	Municipalidad Distrital de San Joaquín
1149	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho
1150	Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores
1151	Municipalidad Distrital de San Juan de Tantaranché

N.º	Entidad
1152	Municipalidad Distrital de San Lorenzo de Quinti
1153	Municipalidad Distrital de San Luis
1154	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres
1155	Municipalidad Distrital de San Mateo
1156	Municipalidad Distrital de San Mateo de Otao
1157	Municipalidad Distrital de San Miguel
1158	Municipalidad Distrital de San Miguel de Acos
1159	Municipalidad Distrital de San Pedro de Casta
1160	Municipalidad Distrital de San Pedro de Huancayre
1161	Municipalidad Distrital de San Pedro de Laraos
1162	Municipalidad Distrital de San Pedro de Pilas
1163	Municipalidad Distrital de Sangallaya
1164	Municipalidad Distrital de Santa Anita
1165	Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Andamarca
1166	Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Cochacra
1167	Municipalidad Distrital de Santa Leonor
1168	Municipalidad Distrital de Santa María
1169	Municipalidad Distrital de Santa María del Mar
1170	Municipalidad Distrital de Santiago de Anchucaya
1171	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco
1172	Municipalidad Distrital de Santiago de Tuna
1173	Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Los Olleros
1174	Municipalidad Distrital de Sayán
1175	Municipalidad Distrital de Sumbilca
1176	Municipalidad Distrital de Supe
1177	Municipalidad Distrital de Supe Puerto
1178	Municipalidad Distrital de Surco
1179	Municipalidad Distrital de Tanta
1180	Municipalidad Distrital de Tauripampa
1181	Municipalidad Distrital de Tomás
1182	Municipalidad Distrital de Tupe
1183	Municipalidad Distrital de Viñac
1184	Municipalidad Distrital de Vitis
1185	Municipalidad Distrital de Zuñiga
<b>Loreto</b>	
1186	Municipalidad Distrital de Alto Nanay
1187	Municipalidad Distrital de Alto Tapiche

N.º	Entidad
1188	Municipalidad Distrital de Andoas
1189	Municipalidad Distrital de Balsapuerto
1190	Municipalidad Distrital de Belén
1191	Municipalidad Distrital de Cahuapanas
1192	Municipalidad Distrital de Capelo
1193	Municipalidad Distrital de Emilio San Martín
1194	Municipalidad Distrital de Fernando Lores
1195	Municipalidad Distrital de Inahuaya
1196	Municipalidad Distrital de Indiana
1197	Municipalidad Distrital de Jeberos
1198	Municipalidad Distrital de Jenaro Herrera
1199	Municipalidad Distrital de Lagunas
1200	Municipalidad Distrital de Las Amazonas
1201	Municipalidad Distrital de Manseriche
1202	Municipalidad Distrital de Maquia
1203	Municipalidad Distrital de Mazan
1204	Municipalidad Distrital de Morona
1205	Municipalidad Distrital de Napo
1206	Municipalidad Distrital de Padre Márquez
1207	Municipalidad Distrital de Pampa Hermosa
1208	Municipalidad Distrital de Parinari
1209	Municipalidad Distrital de Pastaza
1210	Municipalidad Distrital de Pebas
1211	Municipalidad Distrital de Puinahua
1212	Municipalidad Distrital de Punchana
1213	Municipalidad Distrital de Rosa Panduro
1214	Municipalidad Distrital de San Juan Bautista
1215	Municipalidad Distrital de San Pablo
1216	Municipalidad Distrital de Santa Cruz
1217	Municipalidad Distrital de Saquena
1218	Municipalidad Distrital de Sarayacu
1219	Municipalidad Distrital de Soplin
1220	Municipalidad Distrital de Tapiche
1221	Municipalidad Distrital de Teniente César López Rojas
1222	Municipalidad Distrital de Teniente Manuel Clavero
1223	Municipalidad Distrital de Tigre
1224	Municipalidad Distrital de Torres Causana
1225	Municipalidad Distrital de Trompeteros
1226	Municipalidad Distrital de Urarinas
1227	Municipalidad Distrital de Vargas Guerra
1228	Municipalidad Distrital de Yaguas
1229	Municipalidad Distrital de Yaquerana
1230	Municipalidad Distrital de Yavari
<b>Madre de Dios</b>	

N.º	Entidad
1231	Municipalidad Distrital de Fitzcarrald
1232	Municipalidad Distrital de Inambari
1233	Municipalidad Distrital de Laberinto
1234	Municipalidad Distrital de Madre de Dios
1235	Municipalidad Distrital de Tahuamanu
<b>Moquegua</b>	
1236	Municipalidad Distrital de Carumas
1237	Municipalidad Distrital de Chojata
1238	Municipalidad Distrital de Cuchumbaya
1239	Municipalidad Distrital de El Algarrobal
1240	Municipalidad Distrital de Ichuña
1241	Municipalidad Distrital de Lloque
1242	Municipalidad Distrital de Matalaque
1243	Municipalidad Distrital de Pacocha
1244	Municipalidad Distrital de Puquina
1245	Municipalidad Distrital de Quinistaquillas
1246	Municipalidad Distrital de Samegua
1247	Municipalidad Distrital de San Cristóbal
1248	Municipalidad Distrital de Torata
1249	Municipalidad Distrital de Ubinas
1250	Municipalidad Distrital de Yunga
<b>Pasco</b>	
1251	Municipalidad Distrital de Chontabamba
1252	Municipalidad Distrital de Goyllarisquizga
1253	Municipalidad Distrital de Huachón
1254	Municipalidad Distrital de Huancabamba
1255	Municipalidad Distrital de Huariaca
1256	Municipalidad Distrital de Ninacaca
1257	Municipalidad Distrital de Palcazu
1258	Municipalidad Distrital de Pallanchacra
1259	Municipalidad Distrital de Paucar
1260	Municipalidad Distrital de Paucartambo
1261	Municipalidad Distrital de Pozuzo
1262	Municipalidad Distrital de Puerto Bermúdez
1263	Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán
1264	Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao
1265	Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi
1266	Municipalidad Distrital de Simón Bolívar
1267	Municipalidad Distrital de Tapuc
1268	Municipalidad Distrital de Ticlacayan
1269	Municipalidad Distrital de Tinyahuarco
1270	Municipalidad Distrital de Vicco
1271	Municipalidad Distrital de Vilcabamba
1272	Municipalidad Distrital de Villa Rica

N.º	Entidad
1273	Municipalidad Distrital de Yanacancha
<b>Piura</b>	
1274	Municipalidad Distrital de Amotape
1275	Municipalidad Distrital de Arenal
1276	Municipalidad Distrital de Bellavista
1277	Municipalidad Distrital de Bellavista de La Unión
1278	Municipalidad Distrital de Bernal
1279	Municipalidad Distrital de Buenos Aires
1280	Municipalidad Distrital de Castilla
1281	Municipalidad Distrital de Chalaco
1282	Municipalidad Distrital de Colan
1283	Municipalidad Distrital de Cristo Nos Valga
1284	Municipalidad Distrital de Cura Mori
1285	Municipalidad Distrital de El Alto
1286	Municipalidad Distrital de El Carmen de La Frontera
1287	Municipalidad Distrital de El Tallán
1288	Municipalidad Distrital de Frías
1289	Municipalidad Distrital de Ignacio Escudero
1290	Municipalidad Distrital de Jililí
1291	Municipalidad Distrital de La Arena
1292	Municipalidad Distrital de La Brea
1293	Municipalidad Distrital de La Unión
1294	Municipalidad Distrital de Lalaquiz
1295	Municipalidad Distrital de Lancones
1296	Municipalidad Distrital de Las Lomas
1297	Municipalidad Distrital de Lobitos
1298	Municipalidad Distrital de Marcavelica
1299	Municipalidad Distrital de Montero
1300	Municipalidad Distrital de Morropón
1301	Municipalidad Distrital de Pacaipampa
1302	Municipalidad Distrital de Paimas
1303	Municipalidad Distrital de Querecotillo
1304	Municipalidad Distrital de Rinconada Llicuar
1305	Municipalidad Distrital de Salitral
1306	Municipalidad Distrital de San Juan de Bigote
1307	Municipalidad Distrital de Santa Catalina de Mossa
1308	Municipalidad Distrital de Santo Domingo
1309	Municipalidad Distrital de Sapillica
1310	Municipalidad Distrital de Sicchez
1311	Municipalidad Distrital de Sondor
1312	Municipalidad Distrital de Sondorillo
1313	Municipalidad Distrital de Suyo
1314	Municipalidad Distrital de Tamarindo

N.º	Entidad
1315	Municipalidad Distrital de Tambo Grande
1316	Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre
1317	Municipalidad Distrital de Vice
Puno	
1318	Municipalidad Distrital de Achaya
1319	Municipalidad Distrital de Acora
1320	Municipalidad Distrital de Ajoyani
1321	Municipalidad Distrital de Alto Inambari
1322	Municipalidad Distrital de Amantani
1323	Municipalidad Distrital de Ananea
1324	Municipalidad Distrital de Anapia
1325	Municipalidad Distrital de Antauta
1326	Municipalidad Distrital de Arapa
1327	Municipalidad Distrital de Asillo
1328	Municipalidad Distrital de Atuncolla
1329	Municipalidad Distrital de Ayapata
1330	Municipalidad Distrital de Cabana
1331	Municipalidad Distrital de Cabanilla
1332	Municipalidad Distrital de Cabanillas
1333	Municipalidad Distrital de Calapuja
1334	Municipalidad Distrital de Caminaca
1335	Municipalidad Distrital de Capachica
1336	Municipalidad Distrital de Capazo
1337	Municipalidad Distrital de Caracoto
1338	Municipalidad Distrital de Chucuito
1339	Municipalidad Distrital de Chupa
1340	Municipalidad Distrital de Coasa
1341	Municipalidad Distrital de Coata
1342	Municipalidad Distrital de Cojata
1343	Municipalidad Distrital de Conduriri
1344	Municipalidad Distrital de Conima
1345	Municipalidad Distrital de Copani
1346	Municipalidad Distrital de Corani
1347	Municipalidad Distrital de Cupi
1348	Municipalidad Distrital de Cuturapi
1349	Municipalidad Distrital de Cuyocuyo
1350	Municipalidad Distrital de Huacullani
1351	Municipalidad Distrital de Huata
1352	Municipalidad Distrital de Huatasani
1353	Municipalidad Distrital de Huayrapata
1354	Municipalidad Distrital de Inchupalla
1355	Municipalidad Distrital de Ituata
1356	Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca
1357	Municipalidad Distrital de Kelluyo

N.º	Entidad
1358	Municipalidad Distrital de Limbani
1359	Municipalidad Distrital de Llalli
1360	Municipalidad Distrital de Macari
1361	Municipalidad Distrital de Mañazo
1362	Municipalidad Distrital de Muñani
1363	Municipalidad Distrital de Nicasio
1364	Municipalidad Distrital de Nuñoa
1365	Municipalidad Distrital de Ocuwiri
1366	Municipalidad Distrital de Ollachea
1367	Municipalidad Distrital de Ollaraya
1368	Municipalidad Distrital de Orurillo
1369	Municipalidad Distrital de Palca
1370	Municipalidad Distrital de Paratia
1371	Municipalidad Distrital de Patambuco
1372	Municipalidad Distrital de Paucarcolla
1373	Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza
1374	Municipalidad Distrital de Phara
1375	Municipalidad Distrital de Pichacani
1376	Municipalidad Distrital de Pilcuyo
1377	Municipalidad Distrital de Pisacoma
1378	Municipalidad Distrital de Platería
1379	Municipalidad Distrital de Pomata
1380	Municipalidad Distrital de Potoni
1381	Municipalidad Distrital de Pucará
1382	Municipalidad Distrital de Pusi
1383	Municipalidad Distrital de Quiaca
1384	Municipalidad Distrital de Quilcapuncu
1385	Municipalidad Distrital de Rosaspata
1386	Municipalidad Distrital de Samán
1387	Municipalidad Distrital de San Antón
1388	Municipalidad Distrital de San Antonio
1389	Municipalidad Distrital de San José
1390	Municipalidad Distrital de San Juan de Salinas
1391	Municipalidad Distrital de San Pedro de Putina Punco
1392	Municipalidad Distrital de Santa Lucía
1393	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
1394	Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja
1395	Municipalidad Distrital de Sina
1396	Municipalidad Distrital de Taraco
1397	Municipalidad Distrital de Tilali
1398	Municipalidad Distrital de Tinicachi
1399	Municipalidad Distrital de Tiquillaca
1400	Municipalidad Distrital de Tirapata

N.º	Entidad
1401	Municipalidad Distrital de Umachiri
1402	Municipalidad Distrital de Unicachi
1403	Municipalidad Distrital de Usicayos
1404	Municipalidad Distrital de Vilavila
1405	Municipalidad Distrital de Vilque
1406	Municipalidad Distrital de Vilque Chico
1407	Municipalidad Distrital de Yanahuaya
1408	Municipalidad Distrital de Zepita
<b>San Martín</b>	
1409	Municipalidad Distrital de Agua Blanca
1410	Municipalidad Distrital de Alberto Leveau
1411	Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado
1412	Municipalidad Distrital de Alto Biavo
1413	Municipalidad Distrital de Alto Saposoa
1414	Municipalidad Distrital de Bajo Biavo
1415	Municipalidad Distrital de Barranquita
1416	Municipalidad Distrital de Buenos Aires
1417	Municipalidad Distrital de Cacatachi
1418	Municipalidad Distrital de Campanilla
1419	Municipalidad Distrital de Caspisapa
1420	Municipalidad Distrital de Caynarachi
1421	Municipalidad Distrital de Chazuta
1422	Municipalidad Distrital de Chipurana
1423	Municipalidad Distrital de Cuñumbuqui
1424	Municipalidad Distrital de El Eslabón
1425	Municipalidad Distrital de El Porvenir
1426	Municipalidad Distrital de Huallaga
1427	Municipalidad Distrital de Huimbayoc
1428	Municipalidad Distrital de Jepelacio
1429	Municipalidad Distrital de Juan Guerra
1430	Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo
1431	Municipalidad Distrital de Morales
1432	Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
1433	Municipalidad Distrital de Pachiza
1434	Municipalidad Distrital de Pajarillo
1435	Municipalidad Distrital de Papaplaya
1436	Municipalidad Distrital de Pardo Miguel
1437	Municipalidad Distrital de Pilluana
1438	Municipalidad Distrital de Pinto Recodo
1439	Municipalidad Distrital de Piscocoyacu
1440	Municipalidad Distrital de Pólvora
1441	Municipalidad Distrital de Posic
1442	Municipalidad Distrital de Pucacaca
1443	Municipalidad Distrital de Rumisapa

N.º	Entidad
1444	Municipalidad Distrital de Sacanche
1445	Municipalidad Distrital de San Fernando
1446	Municipalidad Distrital de San Hilarión
1447	Municipalidad Distrital de San Martín
1448	Municipalidad Distrital de San Pablo
1449	Municipalidad Distrital de San Rafael
1450	Municipalidad Distrital de San Roque de Cumbaza
1451	Municipalidad Distrital de Santa Lucia
1452	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
1453	Municipalidad Distrital de Sauce
1454	Municipalidad Distrital de Shamboyacu
1455	Municipalidad Distrital de Shanao
1456	Municipalidad Distrital de Shapaja
1457	Municipalidad Distrital de Shatoja
1458	Municipalidad Distrital de Shunte
1459	Municipalidad Distrital de Tabalosos
1460	Municipalidad Distrital de Tingo de Ponasa
1461	Municipalidad Distrital de Tingo de Saposoa
1462	Municipalidad Distrital de Tres Unidos
1463	Municipalidad Distrital de Uchiza
1464	Municipalidad Distrital de Yantalo
1465	Municipalidad Distrital de Yorongos
1466	Municipalidad Distrital de Yuracyacu
1467	Municipalidad Distrital de Zapatero
<b>Tacna</b>	
1468	Municipalidad Distrital de Alto de La Alianza
1469	Municipalidad Distrital de Cairani
1470	Municipalidad Distrital de Camilaca
1471	Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva
1472	Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa
1473	Municipalidad Distrital de Estique
1474	Municipalidad Distrital de Estique-Pampa
1475	Municipalidad Distrital de Héroes Albarracín
1476	Municipalidad Distrital de Huanuara
1477	Municipalidad Distrital de Ilabaya
1478	Municipalidad Distrital de Ite
1479	Municipalidad Distrital de La Yarada los Palos
1480	Municipalidad Distrital de Palca
1481	Municipalidad Distrital de Pocollay
1482	Municipalidad Distrital de Sitajara
1483	Municipalidad Distrital de Susapaya
1484	Municipalidad Distrital de Tarucachi
1485	Municipalidad Distrital de Ticaco

N.º	Entidad
<b>Tumbes</b>	
1486	Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal
1487	Municipalidad Distrital de Casitas
1488	Municipalidad Distrital de Corrales
1489	Municipalidad Distrital de La Cruz
1490	Municipalidad Distrital de Matapalo
1491	Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital
1492	Municipalidad Distrital de Papayal
1493	Municipalidad Distrital de San Jacinto
1494	Municipalidad Distrital de San Juan de La Virgen
<b>Ucayali</b>	
1495	Municipalidad Distrital de Boqueron
1496	Municipalidad Distrital de Campoverde
1497	Municipalidad Distrital de Curimaná
1498	Municipalidad Distrital de Iparia
1499	Municipalidad Distrital de Irazola
1500	Municipalidad Distrital de Manantay
1501	Municipalidad Distrital de Masisea
1502	Municipalidad Distrital de Nueva Requena
1503	Municipalidad Distrital de Sepahua
1504	Municipalidad Distrital de Tahuania
1505	Municipalidad Distrital de Yarinacocha
1506	Municipalidad Distrital de Yurua
<b>D</b>	<b>Gobiernos locales (municipalidades provinciales)</b>
<b>Amazonas</b>	
1507	Municipalidad Provincial de Bagua
1508	Municipalidad Provincial de Bongará
1509	Municipalidad Provincial de Chachapoyas
1510	Municipalidad Provincial de Utcubamba
<b>Áncash</b>	
1511	Municipalidad Provincial de Aija
1512	Municipalidad Provincial de Asunción
1513	Municipalidad Provincial de Bolognesi
1514	Municipalidad Provincial de Carhuaz
1515	Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald
1516	Municipalidad Provincial de Casma
1517	Municipalidad Provincial de Corongo
1518	Municipalidad Provincial de Huari
1519	Municipalidad Provincial de Huarney
1520	Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga
1521	Municipalidad Provincial de Pallasca
1522	Municipalidad Provincial de Pomabamba

N.º	Entidad
1523	Municipalidad Provincial de Recuay
1524	Municipalidad Provincial de Sihuas
1525	Municipalidad Provincial del Santa
<b>Apurímac</b>	
1526	Municipalidad Provincial de Andahuaylas
1527	Municipalidad Provincial de Antabamba
1528	Municipalidad Provincial de Aymaraes
<b>Arequipa</b>	
1529	Municipalidad Provincial de Arequipa
1530	Municipalidad Provincial de Castilla
1531	Municipalidad Provincial de Islay
1532	Municipalidad Provincial de La Unión
<b>Ayacucho</b>	
1533	Municipalidad Provincial de Cangallo
1534	Municipalidad Provincial de Huanta
1535	Municipalidad Provincial de La Mar
1536	Municipalidad Provincial de Lucanas Puquio
1537	Municipalidad Provincial de Parinacochas
1538	Municipalidad Provincial de Paúcar del Sara Sara
1539	Municipalidad Provincial de Sucre
1540	Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo
1541	Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán
<b>Cajamarca</b>	
1542	Municipalidad Provincial de Cajabamba
1543	Municipalidad Provincial de Cajamarca
1544	Municipalidad Provincial de Celendín
1545	Municipalidad Provincial de Chota
1546	Municipalidad Provincial de Contumaza
1547	Municipalidad Provincial de Cutervo
1548	Municipalidad Provincial de Jaén
1549	Municipalidad Provincial de San Ignacio
1550	Municipalidad Provincial de San Marcos
1551	Municipalidad Provincial de San Miguel
1552	Municipalidad Provincial de San Pablo
1553	Municipalidad Provincial de Santa Cruz
<b>Cusco</b>	
1554	Municipalidad Provincial de Acomayo
1555	Municipalidad Provincial de Anta
1556	Municipalidad Provincial de Calca
1557	Municipalidad Provincial de Canas
1558	Municipalidad Provincial de Chumbivilcas
1559	Municipalidad Provincial de Paruro
1560	Municipalidad Provincial de Quispicanchi
1561	Municipalidad Provincial de Urubamba
<b>Huancavelica</b>	

N.º	Entidad
1562	Municipalidad Provincial de Acobamba
1563	Municipalidad Provincial de Angaraes
1564	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna
1565	Municipalidad Provincial de Churcampa
1566	Municipalidad Provincial de Huancavelica
1567	Municipalidad Provincial de Tayacaja
<b>Huánuco</b>	
1568	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo
1569	Municipalidad Provincial de Huacaybamba
1570	Municipalidad Provincial de Huamalies
1571	Municipalidad Provincial de Lauricocha
1572	Municipalidad Provincial de Marañón
1573	Municipalidad Provincial de Pachitea
1574	Municipalidad Provincial de Yarowilca
<b>Ica</b>	
1575	Municipalidad Provincial de Ica
1576	Municipalidad Provincial de Nasca
1577	Municipalidad Provincial de Palpa
<b>Junín</b>	
1578	Municipalidad Provincial de Chanchamayo
1579	Municipalidad Provincial de Chupaca
1580	Municipalidad Provincial de Huancayo
1581	Municipalidad Provincial de Jauja
1582	Municipalidad Provincial de Junín
1583	Municipalidad Provincial de Tarma
1584	Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya
<b>La Libertad</b>	
1585	Municipalidad Provincial de Ascope
1586	Municipalidad Provincial de Chepén
1587	Municipalidad Provincial de Otuzco
1588	Municipalidad Provincial de Pacasmayo
1589	Municipalidad Provincial de Pataz
1590	Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco
1591	Municipalidad Provincial de Trujillo
1592	Municipalidad Provincial de Virú
1593	Municipalidad Provincial Gran Chimú
<b>Lima</b>	
1594	Municipalidad Provincial de Barranca
1595	Municipalidad Provincial de Cajatambo
1596	Municipalidad Provincial de Canta
1597	Municipalidad Provincial de Cañete
1598	Municipalidad Provincial de Huaral
1599	Municipalidad Provincial de Huarochirí
1600	Municipalidad Provincial de Huaura
1601	Municipalidad Provincial de Yauyos

N.º	Entidad
<b>Loreto</b>	
1602	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas
1603	Municipalidad Provincial de Datem del Marañón
1604	Municipalidad Provincial de Requena
1605	Municipalidad Provincial de Ucayali – Contamana
<b>Madre de Dios</b>	
1606	Municipalidad Provincial de Manu
1607	Municipalidad Provincial de Tahuamanu
1608	Municipalidad Provincial de Tambopata
<b>Moquegua</b>	
1609	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto
<b>Pasco</b>	
1610	Municipalidad Provincial de Daniel Carrión
1611	Municipalidad Provincial de Oxapampa
1612	Municipalidad Provincial de Pasco
<b>Piura</b>	
1613	Municipalidad Provincial de Huancabamba
1614	Municipalidad Provincial de Morropón Chulucanas
1615	Municipalidad Provincial de Paita
1616	Municipalidad Provincial de Sechura
<b>Puno</b>	
1617	Municipalidad Provincial de Azángaro
1618	Municipalidad Provincial de Carabaya
1619	Municipalidad Provincial de Chucuito
1620	Municipalidad Provincial de El Collao
1621	Municipalidad Provincial de Huancané
1622	Municipalidad Provincial de Lampa
1623	Municipalidad Provincial de Melgar
1624	Municipalidad Provincial de Moho
1625	Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina
1626	Municipalidad Provincial de San Román
1627	Municipalidad Provincial de Sandía
1628	Municipalidad Provincial de Yunguyo
<b>San Martín</b>	
1629	Municipalidad Provincial de Bellavista
1630	Municipalidad Provincial de Picota
1631	Municipalidad Provincial de Rioja
1632	Municipalidad Provincial de San Martín
1633	Municipalidad Provincial de Tocache
<b>Tacna</b>	
1634	Municipalidad Provincial de Candarave
1635	Municipalidad Provincial de Tacna
1636	Municipalidad Provincial de Tarata

N.º	Entidad
<b>Tumbes</b>	
1637	Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar
<b>Ucayali</b>	
1638	Municipalidad Provincial de Padre Abad
1639	Municipalidad Provincial de Purús
<b>E</b>	<b>Gobiernos regionales</b>
1640	Gobierno Regional de Ayacucho
1641	Gobierno Regional de Huánuco
1642	Gobierno Regional de Ica
1643	Gobierno Regional de Lima
1644	Gobierno Regional de Madre de Dios
1645	Gobierno Regional de Moquegua
1646	Gobierno Regional de Pasco
1647	Gobierno Regional de Piura
1648	Gobierno Regional de Ucayali
<b>F</b>	<b>Gremios empresariales</b>
1649	Asociación de Bodegueros (AdB)
1650	Asociación de Desarrolladores inmobiliarios (ADI PERÚ)

N.º	Entidad
1651	Protección de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI)
1652	Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú (ASOMIF)
1653	Asociación Nacional de Cadena de Boticas (Anacab)
1654	Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios (ASPAI)
1655	Asociación Peruana de Empresas Inmobiliarias (ASEI)
1656	Cámara de Comercio de Lima (CCL)
1657	Cámara Nacional de Turismo del Perú (Canatur)
1658	Cámara Peruana de Comercio Electrónico (Capece)
1659	Cámara Peruana de la Construcción (Capeco)
1660	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fenacrep)
1661	Sociedad Nacional de Industrias (SNI)

**Anexo N.º 3**  
**Metodología del Índice de Difusión**

El índice de difusión se construyó mediante cinco preguntas, cada uno con cinco opciones de posibles respuestas. Las opciones de respuesta a cada pregunta son de tipo escala de Likert, con las siguientes opciones:

- a) Mucho mejor
- b) Mejor
- c) Igual
- d) Peor
- e) Mucho peor

Para la construcción de índice para cada respuesta se procedió a:

- i) Tabular las respuestas según las opciones descritas anteriormente.
- ii) Se determinó la participación (porcentaje) del número de respuestas para cada opción con respecto a la totalidad de respuestas para cada una de las preguntas.
- iii) Se ponderó las respuestas asignado un valor de 1 a la respuesta más favorable y 0 a la más desfavorable, teniéndose como punto medio al valor de 0.5, que es el que define el umbral entre mejor y peor desempeño. Cabe destacar que la restricción implícita es que la suma de los porcentajes de cada respuesta debe de ser igual a 1 (punto ii).

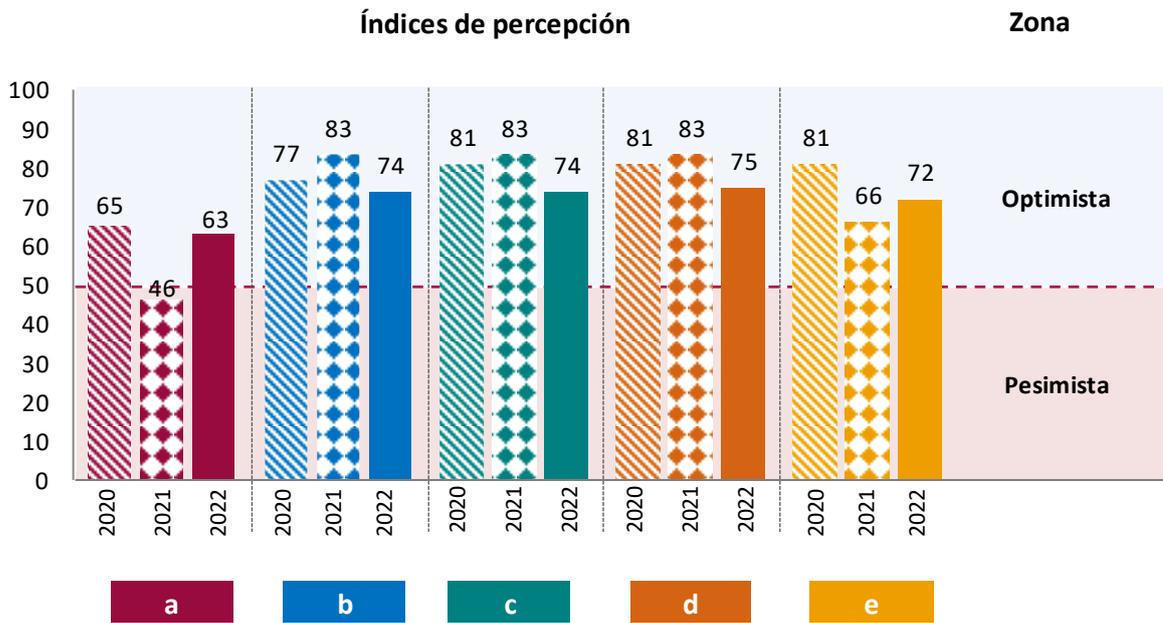
**Tabla N.º 85**  
**Ponderaciones según respuesta**

<b>Nº</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Ponderación</b>
<b>1</b>	<b>Mucho mejor</b>	1.00
<b>2</b>	<b>Mejor</b>	0.75
<b>3</b>	<b>Igual</b>	0.50
<b>4</b>	<b>Peor</b>	0.25
<b>5</b>	<b>Mucho peor</b>	0.00

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

La suma ponderada se multiplica por 100 para que se pueda analizar en el rango de 0 a 100.

**Gráfico N.º 176**  
**Municipalidades distritales a nivel nacional**



<b>a</b>	¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito distrital en 2022 respecto al año anterior?
<b>b</b>	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito distrital en 2023?
<b>c</b>	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito distrital en 2023?
<b>d</b>	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito distrital en 2023?
<b>e</b>	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito distrital en 2023?

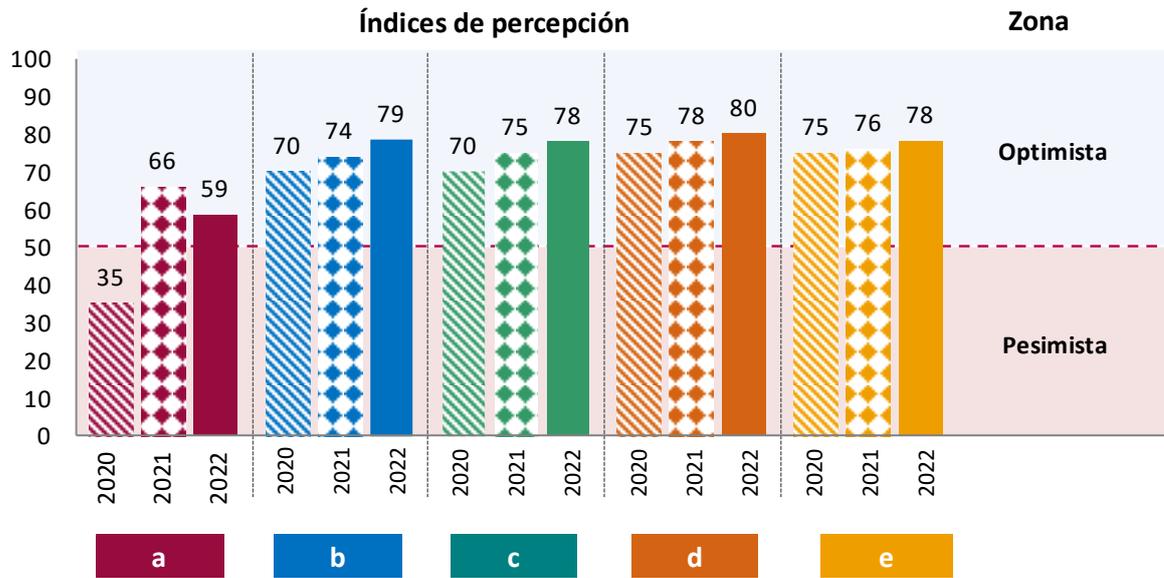
Nota:

Muestra considerada por años: 2020 (176), 2021 (199) y 2022 (218).

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

**Gráfico N.º 177**  
**Municipalidades provinciales a nivel nacional**



<b>a</b>	¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito provincial en 2022 respecto al año anterior?
<b>b</b>	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito provincial en 2023?
<b>c</b>	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito provincial en 2023?
<b>d</b>	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito provincial en 2023?
<b>e</b>	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito provincial en 2023?

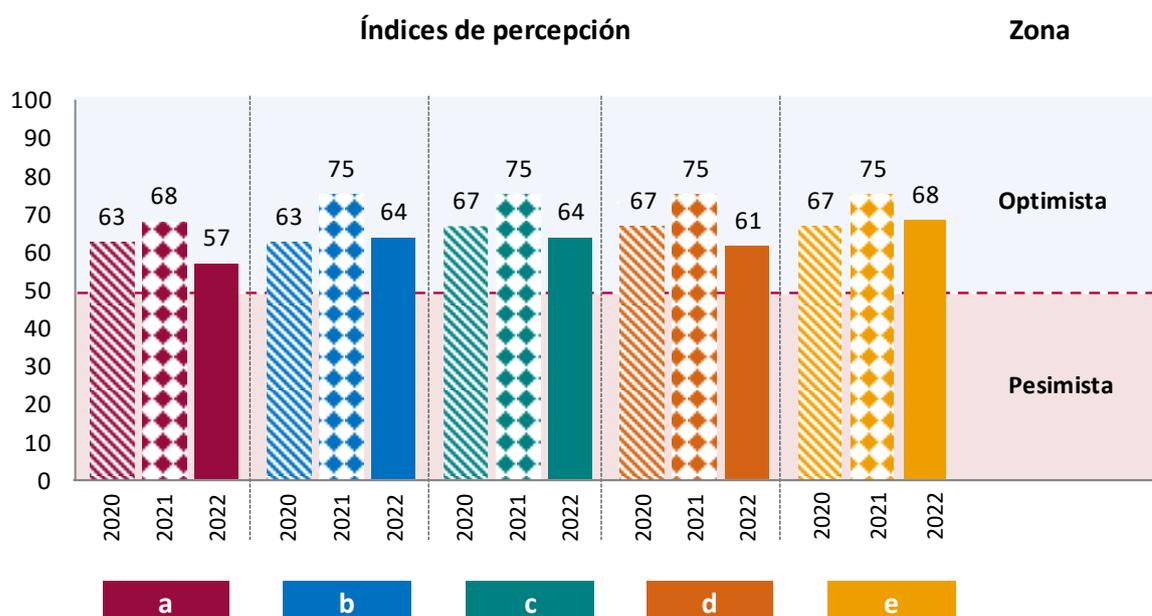
Nota:

Muestra considerada por años: 2020 (5), 2021 (41) y 2022 (60).

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

**Gráfico N.º 178**  
**Gobiernos Regionales**



<b>a</b>	¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito regional en 2022 respecto al año anterior?
<b>b</b>	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito regional en 2023?
<b>c</b>	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2023?
<b>d</b>	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2023?
<b>e</b>	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2023?

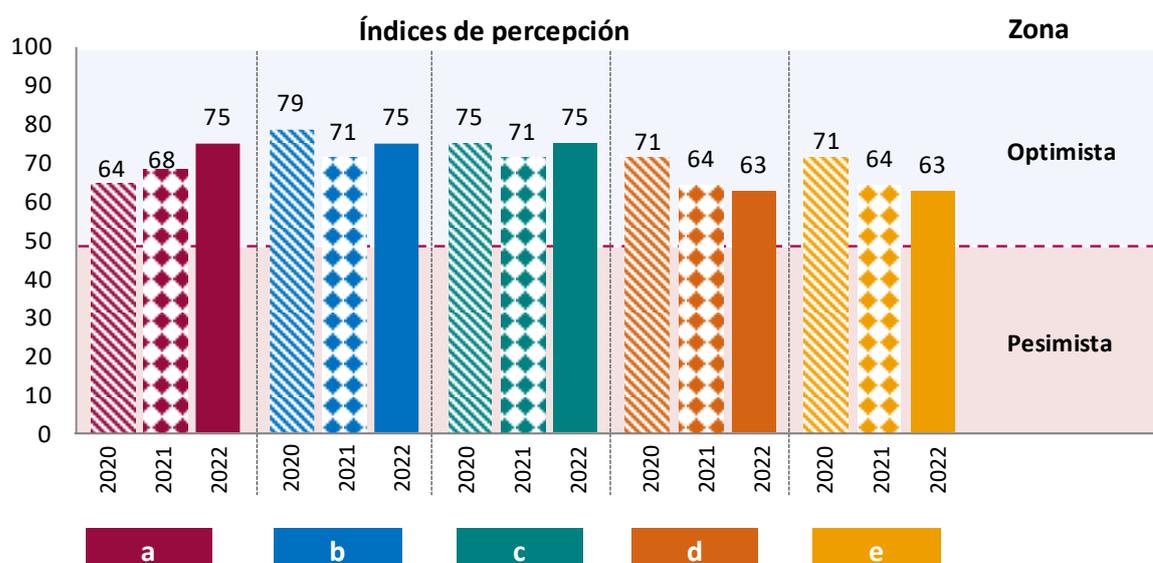
Nota:

Muestra considerada por años: 2020 (6), 2021 (6) y 2022 (11).

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

**Gráfico N.º 179**  
**Sistema financiero, seguros y AFP**



<b>a</b>	¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el Sistema financiero, de seguros y AFP en el 2022 respecto al año anterior?
<b>b</b>	¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor en el Sistema financiero, de seguros y AFP en el 2023?
<b>c</b>	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección al consumidor en el Sistema financiero, de seguros y AFP en el 2023?
<b>d</b>	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el Sistema financiero, de seguros y AFP en el 2023?
<b>e</b>	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el Sistema financiero, de seguros y AFP en el 2023?

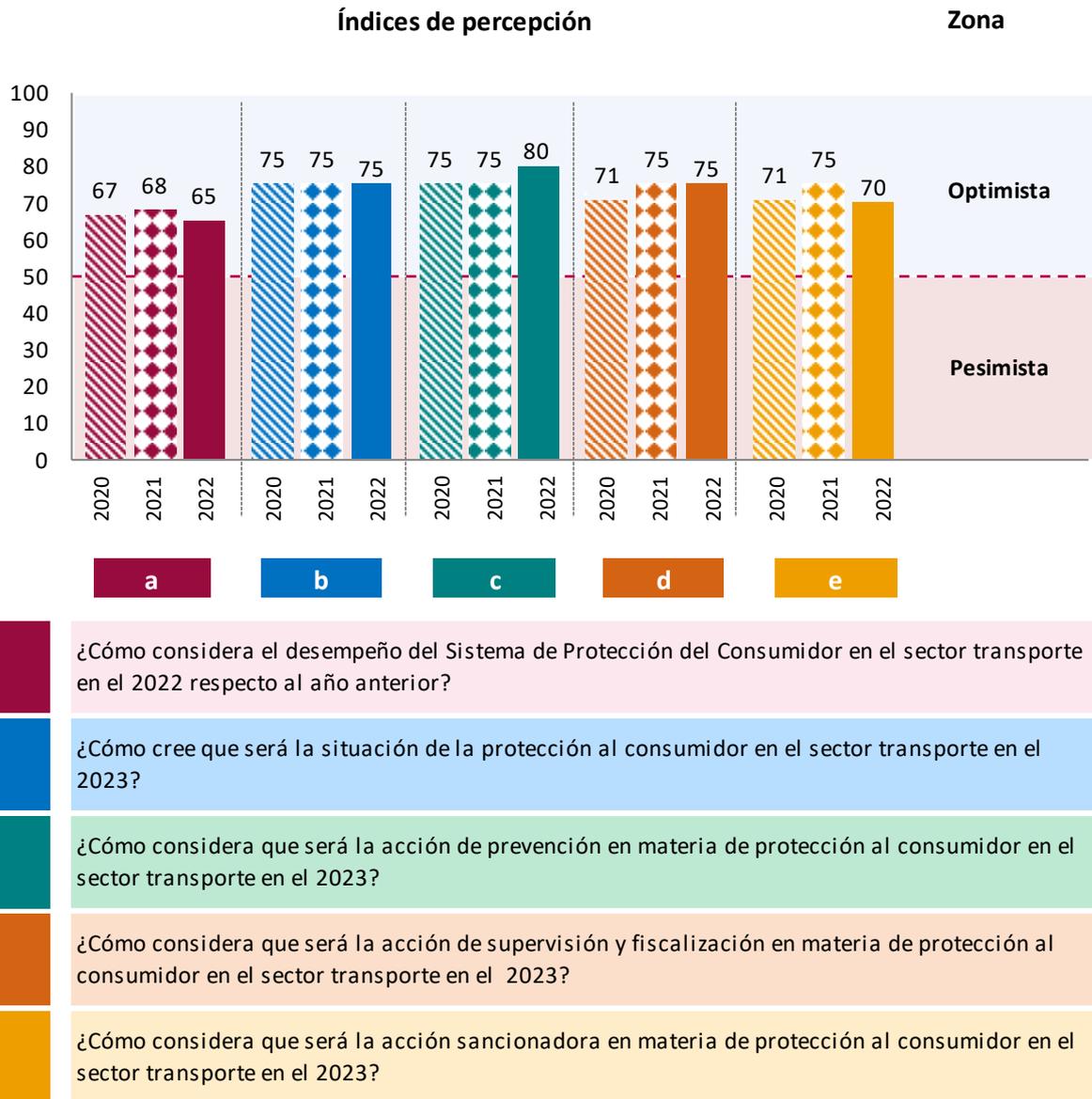
**Nota:**

Muestra considerada por años: 2020 (7), 2021 (7) y 2022 (6).

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

**Gráfico N.º 180**  
**Sector transporte**



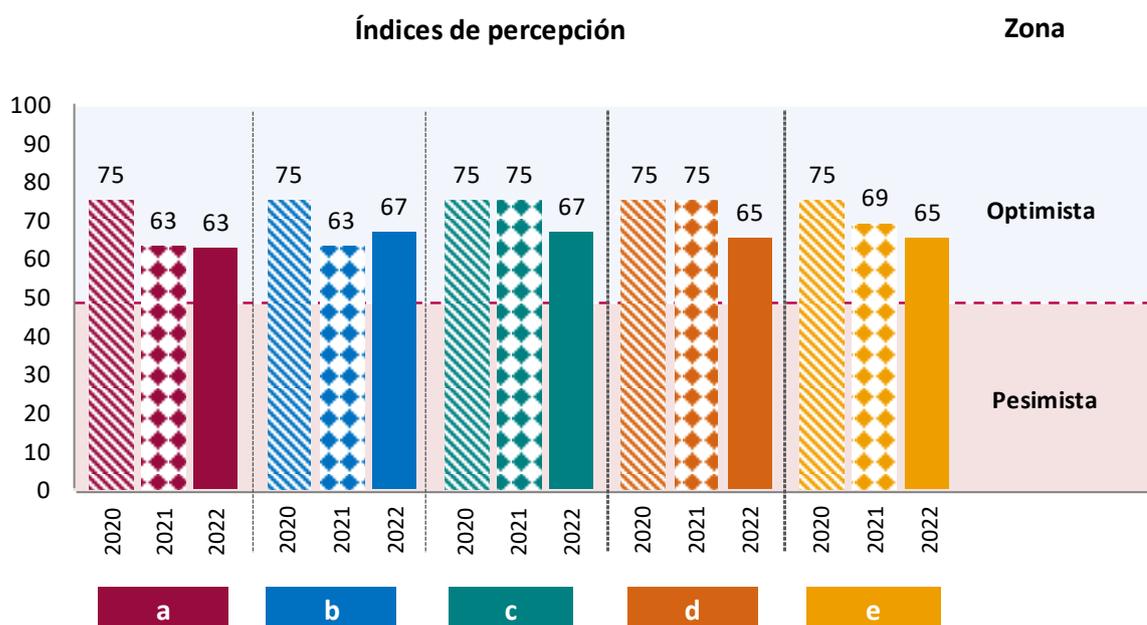
Nota:

Muestra considerada por años: 2020 (5), 2021 (7) y 2022 (5).

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

**Gráfico N.º 181**  
**Sector salud**



<b>a</b>	¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el sector salud en el 2022 respecto al año anterior?
<b>b</b>	¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor en el sector salud en el 2023?
<b>c</b>	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2023?
<b>d</b>	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2023?
<b>e</b>	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2023?

**Nota:**

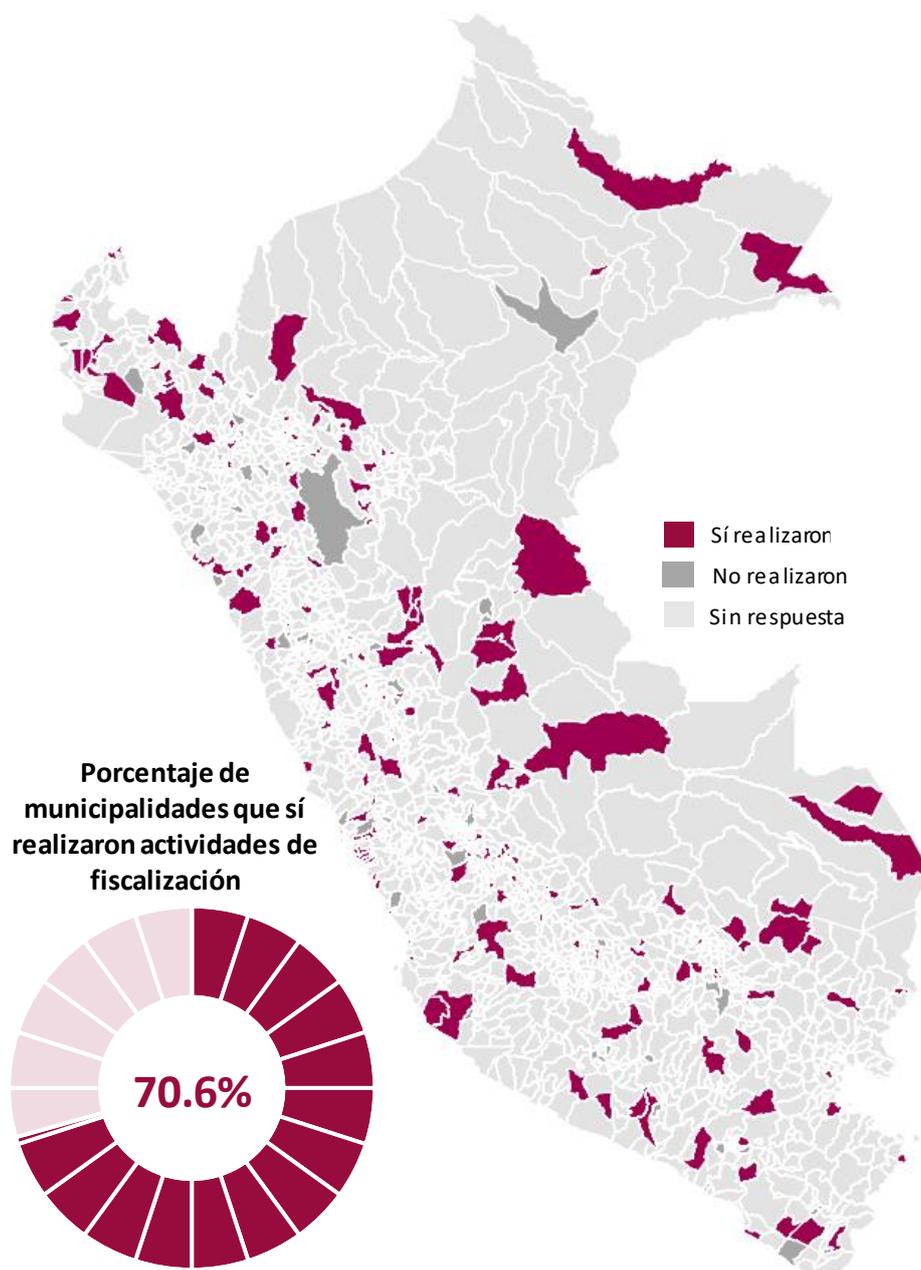
Muestra considerada por años: 2020 (4), 2021 (4) y 2022 (6).

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.

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

Anexo N.º 4  
Gobiernos locales

Gráfico N.º 182  
Gobiernos locales que realizaron alguna acción de supervisión, 2022



Fuente: Formato de información remitidos por los gobiernos locales, respuesta a los oficios múltiples N° 005-2023/DPC-INDECOPI, N° 007-2023/DPC-INDECOPI y N° 008-2023/DPC-INDECOPI.

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

**Anexo N.º 5**  
**Asociaciones de consumidores**

**Tabla N.º 86**  
**Asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial del Indecopi, según departamento de las sedes, 2022**

N.º	Nombre de la asociación	Sede principal	Sucursal(es)
1	Asociación de Protección al Usuario – APU	Lima	-
2	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores – ASDEC	Ancash	-
3	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores – ANDECO	Ica	-
4	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC	Cusco	-
5	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ	Piura	-
6	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor – San Francisco	Arequipa	-
7	Asociación Atenea	Loreto	Lima La Libertad
8	Asociación en Defensa del Consumidor Perú – ADECON PERÚ	La Libertad	-
9	Asociación Accusa Defensor del Consumidor	Ancash	-
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca – ADECUB	Lima	-
11	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Ica	-
12	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM	Lima	-
13	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores – ADEPCO	Tacna	-
14	Asociación Civil Constructores de Paz	Ucayali	-
15	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Lima	-
16	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	Ancash	-
17	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	Lima	-
18	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP	Puno	-
19	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC	Lima	-
20	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú – IDLADS PERÚ	Lima	-
21	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Lima	-
22	Asociación Proconsumidores del Perú	Lima	-
23	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros – ACUSE	Lima	-
24	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache – ASDECUP	San Martín	-
25	Asociación de Protección al Consumidor del Perú – APAC PERÚ	Arequipa	-
26	Asociación Civil Más que Consumidores	Lima	-
27	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho – COSUMERE	Ayacucho	-
28	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno – ACUSERP	Puno	-
29	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Lima	-
30	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma – ADUCMAC	Arequipa	-
31	Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia – ATEJUS	La Libertad	-
32	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chíncha Alta – ASCUCH	Lima	-
33	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios – APDECU	Junín	-
34	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua – APRODECO Moquegua	Moquegua	-

N.º	Nombre de la asociación	Sede principal	Sucursal(es)
35	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros – AINCUS	Lima	-
36	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy – ACUY YANAPANACUY	Ayacucho	-
37	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano – AAPDEU – FRENTE CIUDADANO	Lima	-
38	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo – APROC ILO	Moquegua	-
39	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ	Ica	-
40	Asociación Regional de Defensoría del Vecino – Lima Provincias	Lima	-
41	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores – ASDIUC	Arequipa	-
42	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa – ADUCCAR MARIANO MELGAR	Arequipa	-
43	Asociación Calderón Proaño	Lima	Callao
44	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Lima	-
45	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor – ASPRODICO	Lima	-
46	Asociación Centro de Protección al Consumidor	Lambayeque	-
47	Consumers Associated	Piura	-
48	Defensoría del Consumidor – ADEC	Piura	-
49	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios Perú – ASCOPS PERÚ	Lima	-
50	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central – ASPRODEC SELVA CENTRAL	Junín	-
51	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios – OPECU	Lima	-
52	Asociación de Defensa y Protección de los Consumidores, Usuarios y Administrados – APLAD	La Libertad	-
53	International Association of Peruvian Consumer Protection – ICP	Moquegua	-
54	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios – A.D.D.C. Y U.	Ica	-
55	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario – APEDECU	Lima	-
56	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita – ADUC PP	Piura	-
57	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres – ADDEUCO	Lima	Lambayeque
58	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos – DINTERADE	Huánuco	-
59	Asociación en Defensa del Consumidor – ASDECUS	Cusco	-
60	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios – PDCYU	Ica	-
61	Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario – Jean Monnet	Puno	-
62	Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable – APPACRE	Junín	-
63	Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor	Lima	-
64	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados – Arequipa	Arequipa	-
65	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes – ADECUT	Tumbes	-
66	Defensoría Legal del Consumidor Ica – DLCI	Ica	-
67	Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana – APRODECI	Junín	-
68	Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú – ADEIP	Arequipa	-
69	Peru Consumer Defense – PERUCON	Lima	-
70	Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa – ACSJ	Piura	-
71	Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable	Lima	-
72	Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor – APPDECO	Lima	-
73	Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú – APPERU	Junín	-

N.º	Nombre de la asociación	Sede principal	Sucursal(es)
74	Asociación Forseti	Loreto	-
75	Asociación de Consumidores – Consuma Protección	Arequipa	Ica
			Lima
			Piura
76	Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP	San Martín	-
77	Nouvelle Défense – NV Défense	La Libertad	-
78	Asociación para la Protección de los Consumidores – ASPRODECO	Junín	-
79	Asociación Peruana Proconsumer – APPRO	Lima	-
80	Frente de Defensa de la Competencia y Protección de los Consumidores y Empresarios del Perú – FDECEP	Loreto	-
81	Asociación de Protección al Consumidor Yanapay Perú	Arequipa	Junín
			Ayacucho
82	Asociaciones Regionales de Consumidores y Usuarios de Ayuda – ARECUA	Ayacucho	-
83	Fashion Law Latam	Lima	-
84	Asociación Peruana de Responsabilidad para el Consumo – APRC	Lima	-
85	Asociación de Consumidores Pro Consumidor y Usuario – PROCONUS	Lima	-
86	Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias – ACONUS	Callao	-
87	Asociación Vergara & Soto	La Libertad	-
88	Asociación para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Ayacucho – ASDDECUA	Ayacucho	Ica
89	Asociación de Consumidores Mercado Pro Ciudadano – Pro Ciudadano	Lima	-
90	Corporación Legal Proconsumidor del Sur – COLPROSUR	Arequipa	-
91	Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra – ASDECOPI	Piura	-
92	Instituto Promotor de la Calidad e Idoneidad del Mercado – IPCIM	Lima	-

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 31.12.2022.

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

**Tabla N.º 87**

**Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación institucional con el Indecopi y organismos reguladores, 2022**

N.º	Nº registro	Asociación	Indecopi <sup>1/</sup>	Osiptel	Osinergrmin	Sunass	Ositrán
1	004-AC/DPC	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC	X				
2	007-AC/DPC	Asociación Atenea	X	X			
3	026-AC/DPC	Asociación Civil Más que Consumidores	X	X			
4	064-AC/DPC	Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor	X				
5	016-AC/DPC	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	X				
6	042-AC/DPC	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores – ASDIUC	X				
7	030-AC/DPC	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC	X				
8	025-AC/DPC	Asociación de Protección al Consumidor del Perú – APAC-PERÚ		X			
9	066-AC/DPC	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes – ADECUT	X				
10	077-AC/DPC	Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP	X				
11	006-AC/DPC	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor – San Francisco	X	X			
12	012-AC/DPC	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM	X	X			
13	019-AC/DPC	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC	X	X			
14	056-AC/DPC	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario – APEDECU	X				
15	080-AC/DPC	Asociación Peruana Proconsumer – APPRO	X				
16	062-AC/DPC	Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario – Jean Monnet	X	X			
17	045-AC/DPC	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	X				
18	015-AC/DPC	Instituto Proyecto Solidaridad Global	X				
19	054-AC/DPC	International Association of Peruvian Consumer Protection – ICP	X				
20	078-AC/DPC	Nouvelle Défense – NV Défense	X				

Nota:

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

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi, Osiptel. Correo electrónico con fecha 04.05.2023, Osinergrmin. Oficio N° 143-2023-OS-GG, Ositrán. Oficio N° 0291-2023-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico con fecha 28.04.2023.

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

**Tabla N.º 88**  
**Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación, a nivel nacional e internacional, 2022**

N.º	Asociación	Nº de convenios vigentes	Nombre de entidad
<b>Convenios nacionales</b>			
1	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC	2	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU Ministerio de Salud – Minsa
2	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	1	Colegio de Abogados del Callao
<b>Convenios internacionales</b>			
1	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC	3	Consumers International (Inglaterra) Federación de Consumidores en Acción – FACUA (España) Unión de Consumidores de Andalucía – UCE (España)
2	Asociación de Protección al Usuario – APU	1	Unión Internacional de Abogados – UIA (Francia)
3	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	1	Programa Voluntarios de la Organización de las Naciones Unidas (Estados Unidos)

Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla N.° 89**  
**Asociaciones de consumidores que realizaron acciones de investigación, 2022**

N.°	Asociación	Detalle informado de las investigaciones por parte de la asociación
1	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM	Análisis de los rotulados de los productos alimenticios: bebida instantánea en polvo de Zuco, bebida instantánea de Umsha, mazamorra morada de Cifrut que se comercializan en los principales supermercados.
2	Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor	Investigación por actos de discriminación en el sector de seguros.
3	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha Alta – ASCUCH	Investigación sobre los derechos e intereses de los consumidores en el sector de transporte.
4	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	Investigación sobre el cobro de penalidad por pérdida de <i>ticket</i> en Mega Plaza de Chimbote (valor de S/ 20) a cargo de Control Parking.
		Investigación sobre tarjetas de crédito.
		Investigación sobre seguros de tarjeta protegida.
		Investigación sobre los créditos personales.
5	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma – ADUCMAC	Fiscalización a empresas que extrajeron materia de construcción alrededor del cementerio La Colina.
		Fiscalización a plantas de agua embotelladas.
		Fiscalización a instituciones educativas particulares.
		Fiscalización a las balanzas electrónicas de los mercados de abastos.
6	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Investigación contra la empresa Repsol.
		Investigación sobre competencia desleal en el sector pesquero.
		Investigación por concertación de precios en el metropolitano.
7	Fashion Law Latam	Investigación por concentración vertical y competencia desleal en la masificación del gas.
8	International Association of Peruvian Consumer Protection – ICP	Elaboración de la encuesta “Clima Consumidores, 2022” que muestra la percepción de los consumidores respecto de productos de moda, belleza y cuidado personal, así como productos básicos de primera necesidad respecto del alza de precios generalizada, hábitos de consumo y la realización de reclamos en materia de consumo.
9	Nouvelle Défense – NV Défense	Verificación del contrato suscrito entre el Gobierno Regional de Moquegua y la inmobiliaria Altitud por venta de lotes a los pobladores por presuntamente exceder su valor de venta.
		Verificación del cumplimiento del derecho a la información relevante en servicios tecnológicos.

Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).

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

**Tabla N.º 90****Asociaciones de consumidores que realizaron otras acciones o actividades, 2022**

<b>N.º</b>	<b>Asociación</b>	<b>Detalle informado por parte de la asociación de la investigación</b>
1	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros – ACUSE	Publicación del libro “Los Seguros, los Consumidores y la Prensa. 2008-2021”.
2	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma – ADUCMAC	Verificación de los domicilios en centros poblados La Colina, El Pionero, San Juan el Alto y Bello Horizonte.
3	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú – IDLADS PERÚ	Publicación del libro “Ante todo, no hagas daño” cuyo tópico es la responsabilidad médica.
4	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios – OPECU	Realización de diversas actividades relacionadas con el consumo masivo.

Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi

Tabla N.° 91

Reclamos y/o denuncias presentadas y concluidas que fueron interpuestas por las asociaciones de consumidores, 2022

N.°	Nombre de la asociación	Individuales		Intereses colectivos y difusos	
		Osinermin, Osiptel, Ositrán y Sunass	Susalud, SBS y Sunedu	Osinermin, Osiptel, Ositrán y Sunass	Susalud, SBS y Sunedu
<b>Reclamos y/o denuncias presentadas</b>					
1	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano – AAPDEU – FRENTE CIUDADANO	12	0	0	0
2	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma – ADUCMAC	16	0	2	0
3	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú – IDLADS PERÚ	5	3	4	0
4	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores – ANDECO	0	1	1	0
5	Asociación para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Ayacucho – ASDDECUA	8	1	2	0
6	Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias – ACONUS	2	0	0	0
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
<b>Reclamos y/o denuncias concluidas</b>					
1	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano – AAPDEU – FRENTE CIUDADANO	10	0	0	0
2	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú – IDLADS PERÚ	2	2	0	0
3	Asociación para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Ayacucho – ASDDECUA	7	0	0	0
4	Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias – ACONUS	2	0	0	0
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI).

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

**Tabla N.° 92**  
**Denuncias concluidas en el Indecopi interpuestas por asociaciones de consumidores, según departamento, 2019-2022**

Departamento	2019	2020	2021	2022	Total
					2019-2022
Lima	64	40	66	101	271
Piura	13	20	32	6	71
Áncash	12	16	3	10	41
Lambayeque	27	4	0	0	31
Arequipa	13	9	4	4	30
Ica	23	5	0	0	28
Tacna	11	0	3	3	17
Loreto	3	2	0	1	6
Junín	2	1	0	2	5
La Libertad	2	1	1	1	5
Puno	0	0	2	1	3
Cusco	2	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>98</b>	<b>111</b>	<b>129</b>	<b>510</b>

Nota:

Cabe resaltar que el Indecopi cuenta con sedes en todas las regiones del país; sin embargo, no todas ellas cuentan con un órgano resolutorio. Para la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor se recomienda consultar el Anexo 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI, modificada por la Directiva N° 006-2018-COD-INDECOPI. La relación de asociaciones se considera del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi vigente para cada año.

Fuente: Sistema Integrado Resolutorio de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Tabla N.° 93

Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores, 2019–2022

Asociaciones de consumidores	Denuncias					Hechos denunciados	
	2019	2020	2021	2022	Total	A favor de la asociación 2022 <sup>a/</sup>	A favor de la asociación
					2019 – 2022		2019 – 2022 <sup>a/</sup>
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash – ACUREA	17	29	18	41	105	58.7 %	54.8 %
Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC	10	1	7	15	33	85.8 %	83.4 %
Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios – PDCYU	25	14	27	14	80	76.7 %	71.3 %
Nouvelle Défense – NV Défense	0	1	2	12	15	16.7 %	17.2 %
Centro de Protección al Ciudadano Equidad	0	0	1	6	7	3.7 %	23.6 %
Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores – ASDIUC	16	13	5	5	39	13.6 %	34.5 %
Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes – ADECUT	3	1	4	5	13	37.5 %	33.3 %
Asociación Atenea	7	4	2	4	17	100.0 %	19.5 %
Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor	3	1	2	4	10	50.0 %	41.7 %
Asociación Peruana Proconsumer – APPRO	0	0	0	4	4	30.0 %	30.0 %
Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable	6	3	7	3	19	60.0 %	33.3 %
International Association of Peruvian Consumer Protection – ICP	10	1	3	3	17	66.7 %	29.5 %
Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios – APDECU	3	1	0	3	7	0.0 %	40.0 %
Asociación Civil Más que Consumidores	1	0	0	3	4	50.0 %	40.0 %
Defensoría del Consumidor – ADEC	39	23	28	2	92	0.0 %	46.2 %
Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM	2	2	1	1	6	0.0 %	44.4 %
Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario – APEDECU	4	1	0	1	6	100.0 %	21.1 %
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha Alta – ASCUCH	0	0	0	1	1	100.0 %	100.0 %
Asociación de Protección al Consumidor Yanapay Perú	0	0	0	1	1	0.0 %	0.0 %
Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias – ACONUS	0	0	0	1	1	0.0 %	0.0 %
Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC	5	1	2	0	8	-	50.0 %
Asociación de Protección al Consumidor del Perú – APAC-PERÚ	8	0	0	0	8	-	81.5 %
Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios– A.D.D.C. Y U.	4	1	0	0	5	-	44.4 %
Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros – AINCUS	3	0	0	0	3	-	21.4 %

Asociaciones de consumidores	Denuncias					Hechos denunciados	
	2019	2020	2021	2022	Total	A favor de la asociación 2022 <sup>a/</sup>	A favor de la asociación
					2019 – 2022		2019 – 2022 <sup>a/</sup>
Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS – PERÚ	1	0	1	0	2	-	66.7 %
Asociación Proconsumidores del Perú	1	0	1	0	2	-	75.0 %
Asociación Centro de Protección al Consumidor	1	0	0	0	1	-	0.0 %
Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor – San Francisco	0	1	0	0	1	-	0.0 %
Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable – APPACRE	1	0	0	0	1	-	20.0 %
Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS	1	0	0	0	1	-	0.0 %
Defensoría Legal del Consumidor Ica – DLCI	1	0	0	0	1	-	0.0 %
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>98</b>	<b>111</b>	<b>129</b>	<b>510</b>	<b>74.8 %</b>	<b>62.1 %</b>

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Tabla N.º 94

## Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores, según actividad económica (2019–2022)

Actividad Económica	2019	2020	2021	2022	Part.	Total	Part.
					2022	2019 – 2022	2019 – 2022
Supermercados, bodegas, <i>minimarkets</i> y similares	10	19	8	784	64.7 %	821	39.0 %
Educación	46	30	42	60	5.0 %	178	8.5 %
Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	23	19	15	40	3.3 %	97	4.6 %
Restaurantes, bares y cantinas	23	17	9	39	3.2 %	88	4.2 %
Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado	2	1	8	28	2.3 %	39	1.9 %
Sistema financiero	34	20	23	23	1.9 %	100	4.7 %
Servicios profesionales, técnicos y otros	12	19	26	22	1.8 %	79	3.8 %
Afocat y asociaciones diversas	1	1	2	15	1.2 %	19	0.9 %
Comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco	21	5	2	12	1.0 %	40	1.9 %
Telecomunicaciones	13	1	1	7	0.6 %	22	1.0 %
Tiendas por departamento, bazares y conexos	0	2	24	7	0.6 %	33	1.6 %
Construcción e inmobiliario	10	9	6	6	0.5 %	31	1.5 %
Comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines	1	0	8	6	0.5 %	15	0.7 %
Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	30	5	18	3	0.2 %	56	2.7 %
Transporte por vía aérea	25	5	0	3	0.2 %	33	1.6 %
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	10	2	0	3	0.2 %	15	0.7 %
Comercio minorista de artículos de ferretería y afines	1	1	4	3	0.2 %	9	0.4 %
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	7	3	7	2	0.2 %	19	0.9 %
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	57	4	2	1	0.1 %	64	3.0 %
Hoteles y otros tipos de hospedaje	10	5	10	0	0.0 %	25	1.2 %
Seguros	5	0	2	0	0.0 %	7	0.3 %
Impresión y edición de libros, periódicos y relacionados	4	0	1	0	0.0 %	5	0.2 %
Servicios de salud humana	1	0	3	0	0.0 %	4	0.2 %
Agencias de viaje y otros servicios de transporte	1	2	0	0	0.0 %	3	0.1 %
Otras actividades económicas	61	39	56	148	12.2 %	304	14.4 %
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>209</b>	<b>277</b>	<b>1212</b>	<b>100.0 %</b>	<b>2106</b>	<b>100.0 %</b>

Fuente: Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Tabla N.º 95

Sanciones impuestas a proveedores de procedimientos interpuestos por las asociaciones de consumidores, según actividad económica (2019–2022)

Actividad económica	Hecho infractor	N.º de sanciones <sup>1/</sup>	N.º de amonestaciones	N.º de multas	Monto de multa (UIT)	Nº de proveedores
Comercio mayorista de otros productos	Cláusulas abusivas	7	7	0	0.0	1
	Información	1	0	1	2.6	1
Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	Falta de idoneidad	1	0	1	50.0	1
	Información	2	0	2	50.0	2
	Libro de Reclamaciones	2	0	2	2.7	1
	Rotulado	1	0	1	20.0	1
Educación superior	Falta de idoneidad	3	0	3	21.0	1
	Métodos comerciales coercitivos	2	0	2	12.0	1
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	Falta de idoneidad	4	0	4	7.0	1
Tiendas por departamento, bazares y conexos	Libro de Reclamaciones	3	0	3	4.5	1
Supermercados, bodegas, <i>minimarkets</i> y similares	Información	2	2	0	0.0	1
	Libro de Reclamaciones	1	0	1	5.0	1
Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado	Libro de Reclamaciones	3	0	3	10.0	1
Educación inicial, primaria y secundaria	Falta de idoneidad	2	0	2	4.9	2
Servicios profesionales, técnicos y otros	Libro de Reclamaciones	2	0	2	4.0	2
Servicios varios	Información	1	1	0	0.0	1
Sistema financiero (Bancario y no bancario)	Operaciones no reconocidas	1	0	1	2.0	1
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	Falta de idoneidad	1	0	1	2.0	1
Comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco	Información	1	1	0	0.0	1
Comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines	Cláusulas abusivas	1	0	1	2.5	1
Comercio e industria	Actos de engaño	1	0	1	35.0	1
Inmobiliario	Actos de engaño	1	1	0	0.0	1
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>200.2</b>	<b>25</b>

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

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

**Anexo N.º 6**  
**Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu**

**Tabla N.º 96**  
**Supervisiones realizadas por la Sunedu, según tipo de entidad en 2022**

Tipo de entidad	N.º de supervisiones	N.º de entidades supervisadas	Temas de supervisión
<b>Universidad pública</b>	131	48	Personas con discapacidad.
			Régimen de docentes.
			Trabajos de investigación.
			Exceder o no cumplir atribuciones.
			Régimen de estudiantes.
			Hostigamiento.
<b>Universidad privada</b>	103	52	Personas con discapacidad.
			Educación en estado de emergencia sanitaria.
			Beneficios tributarios.
			Mantenimiento CBC.
			Otorgamiento de grado. académico en posgrado.
			Régimen de docentes.
<b>Escuelas de posgrado con rango universitario</b>	1	1	Ilegalidad.
<b>Entidades informales</b>	4	3	Ilegalidad.
			Otorgamiento de grado académico en posgrado.

Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.

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

**Tabla N.° 97**  
**Sanciones impuestas por la Sunedu, según tipo de gestión en 2022**

N.°	Entidades sancionadas	N° de sanciones	Multa impuesta (en soles)	Hechos infractores
<b>Universidades Públicas</b>				
1	Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica	1	S/ 136 620	Contratación indebida de docentes
2	Universidad Nacional Agraria La Molina	2	S/ 102 534	Incumplimiento de obligaciones en casos de hostigamiento sexual
				Promoción indebida de docentes
3	Universidad Nacional Hermilio Valdizán	1	S/ 101 200	Incumplimiento de obligaciones en casos de hostigamiento sexual
4	Universidad Nacional de Cajamarca	1	S/ 72 496	Incumplimiento de obligaciones en casos de hostigamiento sexual
5	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión	1	S/ 48 300	Incumplimiento de obligaciones en casos de hostigamiento sexual
6	Universidad Nacional del Santa	1	S/ 46 000	Vulneración de los derechos de los docentes
7	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	1	S/ 29 900	Incumplimiento de obligaciones en casos de hostigamiento sexual
8	Universidad Nacional Agraria de la Selva	1	S/ 20 240	Ratificación indebida de docentes
9	Universidad Nacional de Trujillo	1	S/ 9 657	Incumplimiento de obligaciones en casos de plagio de tesis
<b>Universidades Privadas</b>				
1	Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C.	1	S/ 1 581 040	Uso inadecuado de activos
2	Universidad San Pedro	1	S/ 1 380 000	Uso inadecuado de activos
3	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	1	S/ 870 504	Incumplir medidas de carácter provisional o correctivas
4	Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo	1	S/ 869 100	Uso inadecuado de activos
5	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	1	S/ 507 214	Uso inadecuado de activos
6	Universidad Privada de Pucallpa S.A.C.	1	S/ 424 619	Uso inadecuado de activos
7	Universidad Privada Norbert Wiener S.A.	1	S/ 254 324	Uso inadecuado de activos
8	Universidad Peruana Los Andes	1	S/ 227 700	Incumplimiento de obligaciones en casos de hostigamiento sexual
9	Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez	1	S/ 197 800	Incumplimiento de obligaciones en casos de hostigamiento sexual
10	Universidad Tecnológica de los Andes	1	S/ 101 200	Incumplimiento de obligaciones en casos de hostigamiento sexual
11	Universidad César Vallejo S.A.C.	1	S/ 88 170	Uso inadecuado de activos
12	Universidad Peruana de Las Américas S.A.C.	1	S/ 11 214	Uso inadecuado de activos
13	Universidad Privada de la Selva Peruana	2	S/ 317	Uso inadecuado de activos
			S/ 218	Incumplimiento de obligaciones de cese de actividades

Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.

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

**Tabla N.° 98**  
**Universidades y escuelas de posgrado licenciadas al cierre de 2022**

<b>N.°</b>	<b>Nombre entidad</b>	<b>Tipo de entidad</b>	<b>Tipo constitución</b>	<b>Número de estudiantes en 2022-II</b>
1	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Universidad	Pública	40 598
2	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	Universidad	Pública	*
3	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco	Universidad	Pública	18 944
4	Universidad Nacional de Trujillo	Universidad	Pública	13 755
5	Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa	Universidad	Pública	24 782
6	Universidad Nacional de Ingeniería	Universidad	Pública	11 226
7	Universidad Nacional Agraria La Molina	Universidad	Pública	6876
8	Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica	Universidad	Pública	*
9	Universidad Nacional del Centro del Perú	Universidad	Pública	10 396
10	Universidad Nacional de la Amazonía Peruana	Universidad	Pública	*
11	Universidad Nacional del Altiplano	Universidad	Pública	17 689
12	Universidad Nacional de Piura	Universidad	Pública	9489
13	Universidad Nacional de Cajamarca	Universidad	Pública	9546
14	Universidad Nacional Federico Villarreal	Universidad	Pública	14 253
15	Universidad Nacional Agraria de la Selva	Universidad	Pública	2920
16	Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco	Universidad	Pública	10 804
17	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Universidad	Pública	9705
18	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión	Universidad	Pública	6700
19	Universidad Nacional del Callao	Universidad	Pública	13 035
20	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión	Universidad	Pública	9615
21	Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann	Universidad	Pública	*
22	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo	Universidad	Pública	7069
23	Universidad Nacional de San Martín	Universidad	Pública	5856
24	Universidad Nacional de Ucayali	Universidad	Pública	6422
25	Universidad Nacional de Tumbes	Universidad	Pública	5360
26	Universidad Nacional del Santa	Universidad	Pública	4413
27	Universidad Nacional de Huancavelica	Universidad	Pública	7968
28	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios	Universidad	Pública	3846
29	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	Universidad	Pública	4563
30	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac	Universidad	Pública	3667
31	Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía	Universidad	Pública	2092
32	Universidad Nacional José María Arguedas	Universidad	Pública	2096
33	Universidad Nacional de Moquegua	Universidad	Pública	2216
34	Universidad Nacional de Juliaca	Universidad	Pública	2624
35	Universidad Nacional de Jaén	Universidad	Pública	2184
36	Universidad Nacional de Frontera	Universidad	Pública	1237
37	Universidad Nacional Autónoma de Chota	Universidad	Pública	1677
38	Universidad Nacional de Barranca	Universidad	Pública	1470
39	Universidad Nacional de Cañete	Universidad	Pública	1783

N.º	Nombre entidad	Tipo de entidad	Tipo constitución	Número de estudiantes en 2022-II
40	Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua	Universidad	Pública	623
41	Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa	Universidad	Pública	1,351
42	Universidad Nacional Intercultural de Quillabamba	Universidad	Pública	476
43	Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas	Universidad	Pública	991
44	Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma	Universidad	Pública	520
45	Universidad Nacional Autónoma de Huanta	Universidad	Pública	764
46	Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo	Universidad	Pública	701
47	Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur	Universidad	Pública	2,159
48	Pontificia Universidad Católica del Perú	Universidad	Privada-Asociativa	28,827
49	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Universidad	Privada-Asociativa	8,832
50	Universidad Católica de Santa María	Universidad	Privada-Asociativa	18,691
51	Universidad del Pacífico	Universidad	Privada-Asociativa	7,249
52	Universidad de Lima	Universidad	Privada-Asociativa	24,712
53	Universidad de San Martín de Porres	Universidad	Privada-Asociativa	36,320
54	Universidad Femenina del Sagrado Corazón	Universidad	Privada-Asociativa	4,189
55	Universidad de Piura	Universidad	Privada-Asociativa	9,426
56	Universidad Ricardo Palma	Universidad	Privada-Asociativa	12,626
57	Universidad Peruana Los Andes	Universidad	Privada-Asociativa	15,994
58	Universidad Peruana Unión	Universidad	Privada-Asociativa	10,201
59	Universidad Andina del Cusco	Universidad	Privada-Asociativa	20,133
60	Universidad Tecnológica de los Andes	Universidad	Privada-Asociativa	*
61	Universidad Privada de Tacna	Universidad	Privada-Asociativa	7,530
62	Universidad Privada Antenor Orrego	Universidad	Privada-Asociativa	28,255
63	Universidad de Huánuco	Universidad	Privada-Asociativa	16,936
64	Universidad Marcelino Champagnat	Universidad	Privada-Asociativa	1,789
65	Universidad César Vallejo S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	163,178
66	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	70,226
67	Universidad Privada del Norte S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	112,747
68	Universidad San Ignacio de Loyola S.A.	Universidad	Privada-Societaria	21,550
69	Universidad Privada Norbert Wiener S.A.	Universidad	Privada-Societaria	21,288
70	Universidad Católica San Pablo	Universidad	Privada-Asociativa	8,596
71	Universidad Tecnológica del Perú S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	153,676
72	Universidad Científica del Sur S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	14,620
73	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	Universidad	Privada-Asociativa	10,572
74	Universidad Católica Sedes Sapientiae	Universidad	Privada-Asociativa	10,651
75	Universidad Señor de Sipán S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	18,959
76	Universidad ESAN	Universidad	Privada-Asociativa	4,073
77	Universidad Antonio Ruiz de Montoya	Universidad	Privada-Asociativa	2,401
78	Universidad para el Desarrollo Andino	Universidad	Privada-Asociativa	496
79	Universidad Autónoma del Perú S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	9,762
80	Asociación Civil Universidad de Ciencias y Humanidades	Universidad	Privada-Asociativa	3,577

N.º	Nombre entidad	Tipo de entidad	Tipo constitución	Número de estudiantes en 2022-II
81	Universidad Jaime Bausate y Meza	Universidad	Privada-Asociativa	1,371
82	Universidad Le Cordon Bleu S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	879
83	Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	5,740
84	Universidad de Ciencias y Artes de América Latina S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	2,208
85	Universidad de Ingeniería y Tecnología	Universidad	Privada-Asociativa	3,737
86	Universidad La Salle	Universidad	Privada-Asociativa	1,027
87	Universidad María Auxiliadora S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	4,287
88	Universidad Privada Peruano Alemana S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	290
89	Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima	Universidad	Privada-Asociativa	183
90	Universidad Privada San Juan Bautista S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	21,294
91	Universidad Continental S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	52,481
92	Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI	Universidad	Privada-Asociativa	14,300
93	Escuela de Postgrado Gerens S.A.	Escuelas de Posgrado	Privada-Societaria	46
94	Escuela de Postgrado Neumann S.A.C.	Escuelas de Posgrado	Privada-Societaria	840
95	Universidad Autónoma de Ica S.A.C.	Universidad	Privada-Societaria	3,280

Nota:

\* No remitieron la información a la Sunedu.

Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13.

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

**Tabla N.º 99**  
**Universidades y escuelas de posgrado con licencia denegada al cierre de 2022**

N.º	Entidad	Tipo de entidad	Tipo de constitución	Fecha de publicación de la resolución	Fecha de cese	Nº de estudiantes al semestre 2022-II
1	Universidad Privada SISE	Universidad	Privada	2019-10-15	2019-12-31	-
2	Universidad de Lambayeque	Universidad	Privada	2018-12-21	2019-12-31	-
3	Universidad Peruana de Investigación y Negocios	Universidad	Privada	2018-11-29	2020-05-31	-
4	Universidad Peruana del Oriente	Universidad	Privada	2019-10-03	2020-08-31	-
5	Universidad Privada de la Selva Peruana	Universidad	Privada	2019-09-20	2020-10-31	-
6	Universidad Global del Cusco	Universidad	Privada	2019-09-24	2020-12-20	-
7	Universidad Privada Leonardo Da Vinci	Universidad	Privada	2019-12-13	2020-12-31	-
8	Escuela Internacional de Posgrado S.A.C.	Escuela de posgrado	Privada	2019-11-22	2020-12-31	-
9	Universidad Peruana de Arte Orval S.A.C.	Universidad	Privada	2018-10-18	2021-03-25	-
10	Universidad Marítima del Perú	Universidad	Privada	2019-01-18	2021-04-01	-
11	Universidad Privada Arzobispo Loayza	Universidad	Privada	2019-06-13	2021-06-12	-
12	Universidad Privada Juan Mejía Baca	Universidad	Privada	2019-11-14	2021-06-30	-
13	Universidad de Ayacucho Federico Froebel	Universidad	Privada	2019-09-13	2021-07-31	-
14	Universidad Peruana Simón Bolívar	Universidad	Privada	2019-02-22	2021-08-19	-
15	Universidad Privada Juan Pablo II	Universidad	Privada	2019-09-20	2021-09-15	-
16	Escuela de Postgrado San Francisco Xavier	Escuela de posgrado	Privada	2019-11-08	2021-11-06	-
17	Universidad Privada de Ica	Universidad	Privada	2019-09-05	2021-12-30	-
18	Universidad Politécnica Amazónica	Universidad	Privada	2020-01-22	2021-12-31	-
19	Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración	Universidad	Privada	2019-12-06	2021-12-31	-
20	Universidad Ciencias de la Salud	Universidad	Privada	2019-10-17	2021-12-31	-
21	Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo	Universidad	Privada	2020-02-26	2022-02-05	*
22	Universidad Peruana Austral del Cusco	Universidad	Privada	2019-11-08	2022-03-01	*
23	Universidad Seminario Evangélico de Lima	Universidad	Privada	2020-01-24	2022-03-31	*
24	Universidad Santo Domingo de Guzmán	Universidad	Privada	2019-12-30	2022-03-31	*
25	Universidad Peruana Las Américas	Universidad	Privada	2020-01-03	2022-04-20	*
26	Universidad Autónoma San Francisco	Universidad	Privada	2020-02-28	2022-07-30	*
27	Universidad Privada Autónoma del Sur	Universidad	Privada	2019-11-14	2022-07-31	*
28	Universidad Privada Sergio Bernales	Universidad	Privada	2019-04-05	2023-03-31	38
29	Universidad Interamericana para el Desarrollo	Universidad	Privada	2019-12-12	2023-04-28	*
30	Universidad Seminario Bíblico Andino	Universidad	Privada	2019-11-29	2023-06-06	43
31	Universidad Privada Telesup	Universidad	Privada	2019-05-30	2023-07-18	475

N.º	Entidad	Tipo de entidad	Tipo de constitución	Fecha de publicación de la resolución	Fecha de cese	Nº de estudiantes al semestre 2022-II
32	Universidad Nacional Ciro Alegría	Universidad	Pública	2021-01-13	2023-07-31	*
33	Universidad Particular de Chiclayo	Universidad	Privada	2019-07-25	2023-08-19	442
34	Universidad Privada de Trujillo <sup>1/</sup>	Universidad	Privada	2020-01-17	2023-10-03	-
35	Universidad Peruana de Integración Global <sup>1/</sup>	Universidad	Privada	2018-10-30	2023-12-29	-
36	Universidad Privada Líder Peruana	Universidad	Privada	2020-01-16	2023-12-31	160
37	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Universidad	Privada	2019-10-10	2024-03-03	857
38	Universidad San Andrés	Universidad	Privada	2019-07-04	2024-08-14	64
39	Universidad José Carlos Mariátegui	Universidad	Privada	2020-06-13	2024-12-31	1410
40	Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez	Universidad	Privada	2020-03-06	2024-12-31	7544
41	Universidad Latinoamericana CIMA	Universidad	Privada	2020-01-22	2024-12-31	243
42	Universidad Privada de Pucallpa	Universidad	Privada	2019-08-09	2025-03-02	250
43	Universidad San Pedro	Universidad	Privada	2019-12-05	2025-03-09	4564
44	Universidad Alas Peruanas	Universidad	Privada	2019-12-26	2025-03-22	9435
45	Universidad Peruana de Ciencias e Informática	Universidad	Privada	2019-12-12	2025-04-04	170
46	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	Universidad	Privada	2021-02-27	2025-07-12	11 547
47	Universidad Científica del Perú	Universidad	Privada	2020-07-08	2025-08-16	1857
48	Universidad Privada San Carlos	Universidad	Privada	2020-02-14	2025-08-30	942
49	Universidad Peruana del Centro	Universidad	Privada	2020-07-17	2025-09-27	207
50	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	Universidad	Pública	2020-08-20	2026-02-14	5188

Notas:

\* No remitieron la información a la Sunedu.

1/ La entidad funciona para la entrega de grados y títulos.

Fuente: Sunedu. Oficio N° 0882-2023-SUNEDU-02-13 y Oficio N° 0804-2023-SUNEDU-02-13.

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

# Indecopi



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

Redes sociales: **Indecopi Oficial**



[indecopi.gob.pe/radio-indecopi](http://indecopi.gob.pe/radio-indecopi)