

Programa presupuestal 0114

Protección al Consumidor



Programa presupuestal 0114

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Aspectos generales del diseño del Programa Presupuestal

PROBLEMA IDENTIFICADO

Creciente incidencia de denuncias en materia de consumo en el ámbito nacional

POBLACIÓN OBJETIVO

Consumidores que presentan conflictos en sus relaciones de consumo y utilizan los servicios del Indecopi

RESULTADO ESPECÍFICO

Reducción de la incidencia de denuncias en materia de consumo

SECTOR

Presidencia del Consejo de Ministros

ENTIDAD RESPONSABLE DEL PP

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

NIVELES DE GOBIERNO QUE PARTICIPAN EN LA EJECUCIÓN DEL PP

Gobierno Nacional

Responsables del PP

Responsable técnico del PP

Nombre: **Anahí Chávez Ruesta**

Cargo: Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

E-mail: achavez@indecopi.gob.pe

Teléfono: 224-7800 – Anexo 3900

Coordinador territorial

Nombre: no corresponde

Cargo: no corresponde

E-mail: no corresponde

Teléfono: no corresponde

Coordinador de seguimiento y evaluación

Nombre: **Minerva Mayorga Silva**

Cargo: Gerente de Planeamiento y Gestión Institucional

E-mail: mmayorga@indecopi.gob.pe

Teléfono: 224-7800 – Anexo 5500

Matriz lógica

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos importantes
Resultado específico			
Reducción de la incidencia de denuncias en materia de consumo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ratio de reclamos presentados respecto a denuncias presentadas ▪ Porcentaje de consumidores que tuvieron un problema al adquirir un producto o contratar un servicio, en el ámbito de las competencias del Indecopi y que reclamaron o denunciaron utilizando los medios adecuados y se les otorgó solución. ▪ Porcentaje de consumidores que tuvieron un problema al adquirir un producto o contratar un servicio, en el ámbito de las competencias del Indecopi y que reclamaron o denunciaron utilizando los medios adecuados (sin considerar Indecopi) y se les otorgó solución. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de denuncias de las áreas de protección al consumidor del Indecopi versus los reclamos como mecanismo alternativo de solución de conflictos. ▪ Encuesta del INEI (ENAPRES) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El principal supuesto es que los consumidores conocen y acceden a los mecanismos de solución de controversias más eficientes. ▪ No se contempla variaciones sustantivas del marco normativo. ▪ La tasa de crecimiento de la economía y el empoderamiento a los consumidores con respecto a sus derechos no provoca una mayor incidencia en la tasa de crecimiento de las denuncias. ▪ Los consumidores realizan sus transacciones en mercados formales.
Productos			
3000644 Agentes de relación de consumo adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de consumidores que conocen sus derechos básicos en materia de protección al consumidor • Porcentaje de proveedores que conocen sus obligaciones en materia de protección al consumidor 	Indecopi, Encuesta de Consumidores y de Proveedores; y Reportes de seguimiento y monitoreo del programa	<ul style="list-style-type: none"> • Los agentes buscan distintas facilidades de acceso a los distintos canales de comunicación empleados. • Los agentes valoran y acceden a la información difundida a través de los distintos canales de comunicación empleados. • Los consumidores luego de recibir la información o participar en los programas de capacitación actúan diligentemente, es decir, comparan bienes y proveedores, y revisan la información necesaria para efectuar una decisión de consumo informada.

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos importantes
3000645 Proveedores sujetos a procesos de verificación del cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> ● Porcentaje de verificación de conductas post sanción de supervisiones de alto impacto concluidas ● Porcentaje de supervisiones de alto impacto concluidas 	Acciones de supervisión que permitan evidenciar la corrección de la conducta.	<ul style="list-style-type: none"> ● Los incumplimientos a la normativa de protección al consumidor por parte de los proveedores pueden ser detectados por la Autoridad. ● Existe normatividad adecuada que permite procesar las faltas administrativas de los proveedores.
3000555 Consumidores con mecanismos alternativos de solución de controversias en materia de consumo	Ratio de solicitudes atendidas (asesorías brindadas y reclamos concluidos) respecto a las denuncias concluidas	Sistemas informáticos del SAC y los registros administrativos de los Centros Arbitrales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Las políticas de gobierno electrónico implementadas permiten generar una cultura de interacción virtual entre los administrados y el Estado. ● El uso de herramientas tecnológicas por la población en sus transacciones comerciales mantiene una tendencia creciente. ● El uso de herramientas tecnológicas por la población mantiene una tendencia creciente para la presentación de reclamos y solicitudes de asesorías. ● La cobertura de las telecomunicaciones y en específico del servicio de internet continúa incrementándose a nivel nacional. ● Los consumidores consideran el arbitraje como una alternativa eficiente para solución de conflicto de consumo. ● Las empresas perciben el sistema de arbitraje como un factor de competencia en los mercados de sus productos.
Actividades			
5004979 ■ Difusión e investigación sobre temas de consumo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número de personas beneficiadas en las campañas de difusión desarrolladas e implementadas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reporte de cobertura de las campañas y capacitaciones desarrolladas por DPC y GPD 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Los agentes valoran y acceden a la información difundida a través de los distintos canales de comunicación empleados. ■ Los consumidores luego de recibir la información o participar en los

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos importantes
			programas de capacitación actúan diligentemente, es decir, comparan bienes y proveedores, y revisan la información necesaria para efectuar una decisión de consumo informada.
5004980 ▪ Capacitación sobre temas de consumo	▪ Número de personas participantes en las actividades de capacitación desarrollados e implementados por la DPC	▪ Registro del número de personas inscritas en las actividades académicas de la ECP.	▪ Los consumidores luego de recibir la información o participar en las actividades de capacitación actúan diligentemente, es decir, comparan bienes y proveedores, y revisan la información necesaria para efectuar una decisión de consumo informada.
5004981 ▪ Implementación de canales virtuales informativos para las relaciones de consumo	▪ Número de herramientas desarrolladas (o mejoradas) e implementados como medios informativos para los consumidores y proveedores	▪ Reportes de la Gerencia de Tecnologías de la Información - Indecopi.	▪ Los agentes valoran y acceden a la información difundida a través de los distintos canales de comunicación empleados.
5004982 ▪ Fiscalización y supervisión de proveedores	▪ Número de supervisiones	▪ Reportes de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización - Indecopi.	▪ Los incumplimientos a la normativa de protección al consumidor por parte de los proveedores pueden ser detectados por la Autoridad. ▪ Existe normatividad adecuada que permite procesar las faltas administrativas de los proveedores.
5004983 ▪ Desarrollo de herramientas tecnológicas	▪ Número de herramientas desarrolladas o mejoradas sobre fiscalización	▪ Reportes de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Tecnología de la Información de Indecopi.	▪
5004984 ▪ Implementación de acciones para reforzar la eficiencia y eficacia resolutiva	▪ Expediente resuelto	▪ Reportes de áreas resolutivas (CPC, OPS y SPC)	▪
5004232 ▪ Asesorías, mediación y conciliación en materia de consumo	▪ Número de solicitudes atendidas.	▪ Sistema informático del SAC	▪ Las políticas de gobierno electrónico implementadas permiten generar una cultura de interacción virtual entre los administrados y el Estado. ▪ El uso de herramientas tecnológicas por la población en sus transacciones comerciales

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos importantes
			<p>mantiene una tendencia creciente para la presentación de reclamos y solicitudes de asesorías.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La penetración de las telecomunicaciones y en específico del servicio de internet continúa incrementándose a nivel nacional.
5004233 <ul style="list-style-type: none"> ■ Arbitraje en materia de consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número de solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Registros administrativos de la DPC 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Los consumidores consideran el arbitraje como una alternativa eficiente para solución de conflicto de consumo. ■ Las empresas perciben el sistema de arbitraje como un factor de competencia en los mercados de sus productos.

Productos del Programa

Detalle del producto	
Producto 3000644 Agentes de relación de consumo adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones	
Unidad de medida: 581 Agente	
¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto.	Agentes (consumidores y proveedores) que son parte de una relación de consumo
¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional?	Los consumidores y proveedores reciben información y capacitación sobre sus derechos y obligaciones en materia de protección del consumidor, incluyéndose lo relacionado a los mecanismos de resolución de conflictos. Con ello, los agentes mejorarán sus competencias y tomarán mejores decisiones de consumo logrando que las transacciones que ambos realicen sean beneficiosas y con una baja probabilidad de culminar en un conflicto.
¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional?	La modalidad de entrega del producto es a través de i) actividades de capacitación sobre temas de protección del consumidor y ii) difusión de información relevante en protección del consumidor por canales tradicionales y medios virtuales. Lo anterior, será diseñado sobre la base de estudios realizados en temas de consumidor que identifiquen los mejores mecanismos para la adecuada difusión de información sobre los derechos de los consumidores y las vías como ejercerlas frente a los proveedores.
¿Quién realiza la entrega del producto?	El servicio se entregará a través de la Sede Central en Lima del Indecopi y a través de la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) en el resto de departamentos. La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) será el área encargada de liderar la entrega del servicio, en coordinación con diversas áreas del Indecopi; detalladas en el ítem referido a la organización para la entrega del producto.
¿Dónde se entrega el producto?	Con respecto al lugar de entrega, este se realizará de manera presencial en Lima a través de la Sede Central y en provincias a través de las Oficinas Regionales (GOR); las cuales podrán derivar el lugar de entrega a varios puntos de la ciudad. Además, para el caso de la herramienta virtual, como medio complementario, estará a libre disposición para todas las personas que cuenten con acceso a los medios informáticos y web.

Detalle del producto	
Producto 3000645 Proveedores sujetos a procesos de verificación del cumplimiento normativo	
Unidad de medida: 053 Expediente resuelto	
¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto.	Los proveedores de los sectores priorizados (se prioriza los sectores, temas y proveedores con mayores incidencias de reclamos y denuncias y según la cantidad potencial de consumidores afectados por sector)
¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional?	<p>Este producto consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) La realización de acciones de supervisión y fiscalización a proveedores. A través de esta intervención, en sectores priorizados, se beneficiará indirectamente a los consumidores, toda vez que las acciones de supervisión y fiscalización impactarán en la corrección de la conducta infractora de los proveedores y; con ello, los consumidores estarán menos expuestos a los efectos negativos que tales actos generan a sus derechos. Cabe destacar que con la finalidad del incentivar el cumplimiento de obligaciones del proveedor, se contempla el fortalecimiento del ejercicio de la función de fiscalización para el cumplimiento normativo entendido como un macro proceso, al englobarse las actividades de supervisión, fiscalización y sanción (de ser el caso). ii) El desarrollo de herramientas tecnológicas orientadas a complementar la acción de supervisión y fiscalización; y la eficiencia resolutiva, los que impactarán indirectamente en beneficio de los agentes del mercado. iii) La implementación de acciones para reforzar la eficiencia y eficacia resolutiva, que finalmente también redundan en beneficio de los agentes del mercado. La acción resolutiva está incorporada en esta actividad.
¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional?	<ul style="list-style-type: none"> i) Para las actividades de supervisión y fiscalización, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) realizará una priorización con base al criterio de riesgo (bajo el cual se prioriza los sectores, temas y proveedores con mayores incidencias de reclamos y denuncias) y a la cantidad potencial de consumidores afectados según sector; pudiendo ello decantar, de ser el caso, en sanciones. ii) Las herramientas tecnológicas, estarán a disposición de los agentes, principalmente los orientados a la eficiencia de los procesos de protección al consumidor, relacionadas con el accionar del proveedor. iii) Las acciones orientadas a reforzar la eficiencia y eficacia resolutiva estarán disponibles de forma interna, principalmente entre los órganos resolutivos del Indecopi.
¿Quién realiza la entrega del producto?	<ul style="list-style-type: none"> i) Las actividades de supervisión y fiscalización estarán a cargo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), en coordinación con la Comisión de Protección al Consumidor Nº 3 y la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) para la entrega del producto a nivel nacional.

	ii) El desarrollo de herramientas tecnológicas y las acciones orientadas a reforzar la eficiencia y eficacia resolutiva será coordinado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y los órganos resolutivos del Indecopi.
¿Dónde se entrega el producto?	Las actividades de supervisión y fiscalización son realizadas a nivel nacional, mientras que el acceso a herramientas es de forma virtual; y las acciones orientadas a reforzar la eficiencia y eficacia resolutiva se darán (al ser compartidas) en las sedes del Indecopi que tengan órganos resolutivos.

Detalle del producto	
Producto 3000555 Consumidores con mecanismos alternativos de solución de controversias en materia de consumo	
Unidad de medida: 476 Solicitud	
¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto.	Consumidores a nivel nacional
¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional?	El producto comprende poner a disposición de los agentes tres mecanismos alternativos de solución de controversias: la mediación, la conciliación y el arbitraje. Del mismo modo se considera en el producto el servicio de orientación a través de asesorías a los agentes, como medio para empoderarlos respecto de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo que mantienen y brindar además una asesoría especializada respecto de las vías que ofrece el INDECOPI. Con ello se busca ofrecer, a los consumidores y proveedores, alternativas -distintas a la denuncia administrativa– para la resolución de sus conflictos de forma célere y eficaz.
¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional?	La mediación y conciliación, servicios que actualmente son brindados por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi a nivel nacional, serán potenciados en cuanto a su efectividad a través de vías que permitan, por un lado, su uso masivo y, por otro lado, la atención eficiente de la creciente demanda por parte de la ciudadanía. La entrega del producto se hará ofreciendo mejoras en los procesos de mediación y conciliación, con el desarrollo de un sistema que permitirá una gestión más eficiente con el uso de tecnologías innovadoras enmarcadas en herramientas de Gobierno Electrónico (mediaciones virtuales, expediente electrónico y gestión del conocimiento), fortaleciendo además la capacidad operativa para la atención de reclamos y asesorías a nivel nacional, programando capacitaciones para los responsables de estos servicios y manteniendo las mejoras del Centro de Contacto como un canal de acceso moderno y de alta demanda de atención del servicio de asesorías.

	<p>Es de destacar que el fortalecimiento de los servicios de asesorías brindados por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), constituye un recurso importante para los consumidores y proveedores toda vez que les facilita accesibilidad a información para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, reduciendo de esta manera la probabilidad de incidencia de conflictos. Del mismo modo, las asesorías especializadas para orientar respecto del inicio de denuncias administrativas, arbitraje de consumo y en general las herramientas disponibles para los consumidores y proveedores resultan útiles para optimizar el uso de esos mecanismos, facilitando además la gestión interna del INDECOP.</p> <p>Para el caso de controversias de alta complejidad, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) impulsará la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), en principio con la puesta en marcha del piloto y posteriormente con la potencial ampliación hacia otro centro arbitral adicional en el país, que ofrezca una solución especializada en “bienes experiencia” y “complejos”, y con menores costos de transacción para los consumidores y proveedores. Para ello, se toma como base, el diseño teórico del piloto de arbitraje realizado en el año 2014.</p>
¿Quién realiza la entrega del producto?	<p>El servicio de mediación, conciliación y asesoría se encontrará a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).</p> <p>La implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo estará a cargo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC). Una vez implementado es la Junta Arbitral quien brinda el servicio en la jurisdicción respectiva.</p>
¿Dónde se entrega el producto?	<p>La mediación y conciliación se brinda en todas las sedes del Indecopi a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), teniéndose, para el caso de la asesoría y atención de reclamos, la modalidad presencial, telefónica, virtual y escrito.</p> <p>La Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la sede central del Indecopi se sujetará a la competencia de dicha sede (sede Lima Sur). En este sentido, si se constituyera la Junta Arbitral de Consumo en gobiernos regionales y locales, su ámbito de competencia territorial se circunscribirá al ámbito territorial en el que el nivel de gobierno regional o local ejerce su jurisdicción en materia administrativa municipal¹.</p>

¹ Directiva que establece las reglas sobre competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyan en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo. Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 198-2015-INDECOP/COD.

Actividades del Programa Presupuestal

Producto 3000644 Agentes de relación de consumo adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones					
Actividad	Unidad de medida	Niveles de Gobierno que ejecutan			
		Nacional	Regional	Local	
5004979 Difusión e investigación sobre temas de consumo	086 Persona	X			
5004980 Capacitación sobre temas de consumo	086 Persona	X			
5004981 Implementación de canales virtuales informativos para las relaciones de consumo	587 Herramienta	X			

Producto 3000645 Proveedores sujetos a procesos de verificación del cumplimiento normativo					
Actividad	Unidad de medida	Niveles de Gobierno que ejecutan			
		Nacional	Regional	Local	
5004982 Fiscalización y supervisión de proveedores	109 Supervisión	X			
5004983 Desarrollo de herramientas tecnológicas	587 Herramienta	X			
5004984 Implementación de acciones para reforzar la eficiencia y eficacia resolutiva	053 Expediente resuelto	X			

Producto 3000555 Consumidores con mecanismos alternativos de solución de controversias en materia de consumo					
Actividad	Unidad de medida	Niveles de Gobierno que ejecutan			
		Nacional	Regional	Local	
5004232 Asesorías, mediación y conciliación en materia de consumo	476 Solicitud	X			
5004233 Arbitraje en materia de consumo	476 Solicitud	X			