



Guía del consumidor

**Compendio normativo sobre
la protección y defensa del consumidor**

Johan Flores Villegas

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor
y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos



GUÍA DEL CONSUMIDOR

COMPENDIO NORMATIVO SOBRE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR



JOHAN FLORES VILLEGAS

Congresista de la República
Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor
y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

GUÍA DEL CONSUMIDOR

Compendio normativo sobre la protección y defensa del consumidor

JOHAN FLORES VILLEGAS (Compilador)

Congresista de la República, y presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (2020-2021)

© CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Comisión de Defensa del Consumidor

y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Plaza José Faustino Sánchez Carrión, Jr. Andahuaylas S/N, Cercado de Lima, puerta posterior del Congreso de la República, sótano.

Primera edición: Lima, junio de 2021

Coordinación y edición de contenido: Sahori Alejandra Espinoza Roque

Colaboración en edición: Karolina Kriete Urruchi

Diseño de interiores: Imprenta del Congreso de la República

Diseño de portada y cuidado de edición: Franky Flores Apaza

Impreso en mayo de 2021, en Rapimagen S. A.

Av. Arica 552 - Int. 112 - Urb. Breña, Breña

Teléfono 715-2253 / rapimagen@gmail.com

Tiraje: 500 ejemplares

Hecho el Depósito legal en la Biblioteca

Nacional del Perú N° 2021-06190

Impreso en Perú

ÍNDICE

Presentación	7
--------------	---

PRIMERA PARTE

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	11
Título I: Derechos de los consumidores y relación consumidor-proveedor	18
Título II: Contratos	39
Título III: Métodos comerciales abusivos	46
Título IV: La protección del consumidor en productos o servicios específicos	51
Título V: Responsabilidad y sanciones	78
Título VI: Defensa colectiva de los consumidores	100
Título VII: Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor	104
Disposiciones complementarias finales	116

SEGUNDA PARTE

Directorio del Consumidor	123
1. Guía de Reclamaciones Virtuales de las entidades reguladoras	125
1.1 Indecopi	125
1.2 Superintendencia de Banca y Seguros	128
1.3 Osinergmin	130
1.4 Sunass	135
1.5 Osiptel	146
1.6 Sutran	153
1.7 Ositran	157
1.8 Defensoría del Pueblo	165
1.9 Digemid	169
1.10 Codeco	170

2.	Formatos de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones	171
3.	Direcciones útiles para el consumidor a nivel nacional	172
3.1	Congreso de la República	172
3.2	Amazonas	172
3.3	Áncash	174
3.4	Apurímac	177
3.5	Arequipa	179
3.6	Ayacucho	182
3.7	Cajamarca	185
3.8	Callao	187
3.9	Cusco	189
3.10	Huancavelica	191
3.11	Huánuco	193
3.12	Ica	195
3.13	Junín	197
3.14	La Libertad	201
3.15	Lambayeque	203
3.16	Lima	206
3.17	Lima Provincias	218
3.18	Loreto	219
3.19	Madre de Dios	222
3.20	Moquegua	224
3.21	Pasco	226
3.22	Piura	227
3.23	Puno	230
3.24	San Martín	232
3.25	Tacna	234
3.26	Tumbes	236
3.27	Ucayali	238
3.28	VRAEM	240
4.	Instituciones privadas que promueven la “autorregulación”	241

PRESENTACIÓN

En esta oportunidad la *Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos*, se complace en presentar una compilación de normas complementarias de la Ley N° 29571 que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, con una vigencia aproximadamente de diez años, develándose como una de las leyes más importantes en los últimos años, asimismo nos enfocaremos en ofrecer la actualización normativa hasta el presente año.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por la Ley N° 29571 en octubre del año 2010, se demuestra como el resultado del reconocimiento constitucional a los derechos del consumidor, amparándose en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú de 1993. En mención a este artículo se determina cuyo propósito del Estado es priorizar la defensa del interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información y la libre elección de productos y servicios idóneos, velando por la salud y seguridad de la población, y así eliminar las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

Actualmente en el mundo comercial se observa el constante problema tras la presencia latente de asimetría informativa como una falla de mercado entre proveedores y consumidores; en referencia a que el mismo proveedor ofrezca la información casi exacta o de manera transparente de los productos que cada consumidor debería conocer para poder elegir libremente sin que este afecte su salud o seguridad personal.

Sin embargo, debido a que algunos consumidores y usuarios poseen un escaso conocimiento tanto de sus derechos, beneficios y prerrogativas que el Código del Consumidor les otorga, a fin de hacer posible respetar sus derechos, ya sea a través del reclamo o la queja ante los organismos reguladores de servicios públicos pertinentes, tales como SBS, Sunass, Osiptel, Osinermin, Ositran, Indecopi, o a través del Módulo de Atención de Defensa del Consumidor del Congreso de la República o de la Defensoría del Pueblo; es por ello el bien necesario de publicar esta versión que tendrá como objetivo principal de difundir los derechos del consumidor.

Considerándose apoyar la difusión de “Guía del consumidor. Compendio normativo sobre la protección y defensa del consumidor”. En esta guía se podrá encontrar además de artículos actualizados del Código de Protección y Defensa del Consumidor, datos útiles, como el directorio a nivel nacional de los organismos reguladores y asimismo los pasos a realizarse una queja o reclamo de manera virtual, ayudando así en la orientación de cada consumidor y usuario para un accionar idóneo ante la necesidad que se requiera.

Hemos visualizado el momento duro que atravesamos por el Covid-19, las fallas frecuentes por estos organismos reguladores, así también la queja de los usuarios y consumidores, alegando la falta de atención de estas entidades. Y estamos seguros que esta guía será una contribución de parte del Congreso de la República, que permitirá mantener informados a los consumidores y usuarios con la normativa actualizada, directorios a nivel nacional de las Entidades Reguladoras y también los pasos a seguir para realizar una queja o reclamo de manera virtual; presentar solicitudes frente a los organismos públicos y las asociaciones de consumidores para la solución de los conflictos de consumo. A fin de mantener una relación participativa, aunque no sea presencial cuya causal desprende de la pandemia y de esta manera tener que adaptarnos a una nueva forma y estilo de vida como sujeto activo y pasivo dentro del comercio.

Deseando que la presente guía, demuestre que representando a la Comisión de Defensa del Consumidor, estaremos para brindarles las pautas que les será útil y servirá para que los peruanos sepamos cómo, cuándo y dónde recurrir a presentar una queja o reclamo por un producto adquirido o un servicio brindado.

JOHAN FLORES VILLEGAS

Congresista de la República

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor
y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR



LEY N° 29571

ENTRÓ EN VIGENCIA EL 2 DE OCTUBRE DE 2010

CONTIENE LAS MODIFICACIONES:

- Ley 29888
- Ley 30046
- Ley 30534
- El decreto legislativo 1308
- El decreto legislativo 1390
- Ley 30908
- Ley 31040

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;
Ha dado la Ley siguiente:

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Contenido

El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo,

previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en este.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

- 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
- 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

2. **Proveedores.-** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
 1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
 2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
 3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
 4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.
3. **Producto.-** Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.
4. **Servicio.-** Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.
5. **Relación de consumo.-** Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.
6. **Asociaciones de consumidores.-** Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar

y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos y denuncias a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el presente Código.

- 7. Asimetría informativa.-** Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.
- 8. Habitualidad.-** Se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho.

Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

- 1. Principio de Soberanía del Consumidor.-** Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.
- 2. Principio Pro Consumidor.-** En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.
- 3. Principio de Transparencia.-** En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.

4. **Principio de Corrección de la Asimetría.-** Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.
5. **Principio de Buena Fe.-** En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.
6. **Principio de Protección Mínima.-** El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.
7. **Principio Pro Asociativo.-** El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código.
8. **Principio de Primacía de la Realidad.-** En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

Artículo VI.- Políticas públicas

1. El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto,

promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes.

2. El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.
3. El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes.
4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.
5. El Estado formula programas de educación escolar y capacitación para los consumidores, a fin de que conozcan sus derechos y puedan discernir sobre los efectos de sus decisiones de consumo, debiendo formar ello parte del currículo escolar. Para tal efecto, brinda asesoría al consumidor y capacita a los docentes, implementando los sistemas que sean necesarios. Asimismo, puede realizar convenios con instituciones públicas o privadas con el fin de coordinar actividades a favor del desarrollo de los derechos de los consumidores.
6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto,

promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

7. El Estado promueve la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos. En tal sentido, estimula la labor que desarrollan las asociaciones de consumidores, a fin de que contribuyan al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo.
8. El Estado procura y promueve una cultura de protección al consumidor y comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores, sus representantes, y la función protectora de los poderes públicos, para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en el presente Código, privilegiando el acceso a la educación, la divulgación de los derechos del consumidor y las medidas en defensa del consumidor.
9. El Estado promueve el consumo libre y sostenible de productos y servicios, mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental.
10. El Estado promueve la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que estos sean idóneos y competitivos. Con esta finalidad, impulsa y apoya el desarrollo de la normalización, a efectos de obtener los mejores estándares en beneficio y bienestar del consumidor.
11. El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que

asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

12. En materia de productos de salud, el Estado promueve el acceso universal a los productos de salud como política pública de atención integral de la salud pública, con especial incidencia en las poblaciones menos favorecidas económicamente. Dicta y adopta medidas que garanticen el acceso a los medicamentos y dispositivos médicos esenciales.

TÍTULO I

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR-PROVEEDOR

Capítulo I

Derechos de los consumidores

Artículo 1º.- Derechos de los consumidores

- 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
 - a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
 - b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
 - c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, especulación o acaparamiento en situación de emergencia debidamente declaradas o cualquier otro delito

análogo e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.¹

- 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.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
- h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente

¹ Literal modificado por Ley 31040, publicado el 29.08.2020.

reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

- 1.2 La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales.
- 1.3 Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario.

Capítulo II

Información a los consumidores

Subcapítulo I

Información en general

Artículo 2º.- Información relevante

- 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
- 2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.
- 2.4 Al evaluarse la informaciónl deben consieerarse los problemqs de confusión que generarían al gonsumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo e la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

Artículo 3º.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

Artículo 3-A.- Prohibición de acaparar o especular en situación de emergencia²

Es prohibida toda acción de acaparamiento o especulación de bienes o servicios declarados esenciales en situación de conmoción, calamidad pública o emergencia en el tiempo y zona geográfica que así haya sido declarada por el Poder Ejecutivo mediante decreto supremo, siendo delitos económicos penalizados en los artículos 233 y 234 del Código Penal, aprobado por Decreto Legislativo 635.

Artículo 4º.- Información sobre la integridad del precio

4.1 Cuando el proveedor exhiba precios de los productos o servicios o los consigne en sus listas de precios, rótulos, letreros, etiquetas, envases u otros, debe indicar en forma destacada el precio total de los mismos, el cual debe incluir los tributos, comisiones y cargos aplicables.

4.2 Los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio fijado, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales tales como transporte, instalación o similares cuya retribución no se encuentre incluida en el precio.

Esta posibilidad debe ser informada de manera previa, adecuada y oportuna al consumidor, incluyendo el precio correspondiente a los recargos adicionales que puedan ser determinables por el proveedor, y aceptada expresamente por el consumidor. La carga de probar ello corresponde al proveedor.

² Artículo incorporado por Ley 31040, publicado el 29.08.2020.

Artículo 5º.- Exhibición de precios o de listas de precios

- 5.1 Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores.
- 5.2 Para el caso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, los establecimientos farmacéuticos deben poner a disposición del consumidor el listado de precios de estos productos. La relación de precios de los productos farmacéuticos está ordenada alfabéticamente, de acuerdo a su Denominación Común Internacional (DCI).
- 5.3 Los establecimientos que expenden comidas y bebidas y los servicios de hospedaje y hostelería están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible para consulta del consumidor. En estos servicios está prohibido el cobro de montos adicionales por cualquier tipo de concepto o recargo de manera disgregada al precio final, con excepción del recargo al consumo por concepto de servicio de los trabajadores previsto en norma especial, en cuyo caso debe informarse al consumidor de manera oportuna, accesible y visible.

Artículo 6º.- Información de precios en moneda nacional y extranjera

- 6.1 En caso de que los precios de los productos o servicios se difundan o publiciten en moneda extranjera, los mismos se consignan también en moneda nacional, en caracteres y condiciones iguales, y con la indicación del tipo de cambio aceptado para efectos de pago. Esta norma no es de aplicación para aquellos proveedores que ofrezcan directamente al público productos y servicios desde y hacia el exterior.

- 6.2 Si el precio se anuncia en moneda extranjera, el proveedor está obligado a aceptar el pago en dicha moneda o en su precio equivalente en moneda nacional a elección del consumidor.
- 6.3 En estos casos, se debe ubicar en lugares visibles del local, carteles, avisos o similares, con información sobre el tipo de cambio aceptado para efectos de pago.

Artículo 7°.- Medio de pago

- 7.1 En caso de que el proveedor diferencie el precio del producto o servicio en función del medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, dicha información deber ser puesta en conocimiento del consumidor, de manera destacada, en forma visible y accesible en el local o establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares. En caso de incumplimiento del proveedor, los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas adicionales, debiendo respetarse el precio fijado por el producto o servicio.
- 7.2 En caso de ofertas, promociones, rebajas o descuentos, el consumidor puede utilizar indistintamente cualquier medio de pago, salvo que el proveedor ponga en su conocimiento, de manera previa y destacada, las condiciones, restricciones y forma de pago.

Artículo 8°.- Información sobre productos manufacturados

Toda información sobre productos de manufactura nacional proporcionada a los consumidores debe efectuarse en términos comprensibles en idioma castellano y de conformidad con el Sistema Legal de Unidades de Medida. Tratándose de productos de manufactura extranjera, debe brindarse en idioma castellano la información relacionada con los ingredientes, los componentes, las condiciones de las garantías, los manuales de uso, las advertencias y los riesgos previsibles, así como los cuidados a seguir en caso de que se produzca un daño.

Artículo 9°.- Información acerca de las limitaciones en el suministro de partes y accesorios

En el caso de la producción, fabricación, ensamble, importación, distribución o comercialización de productos respecto de los que no se brinde el suministro oportuno de partes y accesorios o servicios de reparación y mantenimiento o en los que dichos suministros o servicios se brinden con limitaciones, los proveedores deben informar de tales circunstancias de manera clara e inequívoca al consumidor. De no brindar dicha información, quedan obligados y son responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios de reparación y de mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen, ensambren, importen o distribuyan, durante el lapso en que los comercialicen en el mercado nacional y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos.

La responsabilidad de probar la comunicación previa a la configuración de la relación de consumo sobre las limitaciones en el suministro de partes y accesorios, corresponde al proveedor.

El cumplimiento de la obligación de informar a cargo del proveedor no debe implicar una afectación a sus derechos protegidos bajo las normas de propiedad industrial.

Artículo 10°.- Información acerca de los productos envasados

- 10.1 Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 2°, los productos envasados ofrecidos al consumidor deben tener de manera visible y legible la información establecida en la norma sectorial de rotulado correspondiente. En el caso de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.
- 10.2 Es competencia del Indecopi fiscalizar el cumplimiento de los artículos 8° y 10°, así como sancionar las infracciones, únicamente si el producto se encuentra a disposición del consumidor o expedito para su distribución en los puntos finales de venta, sin perjuicio de las competencias sectoriales que correspondan. Su competencia no se restringe a las listas de productos que pudieran contemplar

normas sectoriales de rotulado, resultando aplicables las exigencias establecidas en la presente norma a todos los productos destinados a los consumidores.

Artículo 11°.- Información sobre productos no originales o con defectos

Cuando se expende al público productos con alguna deficiencia o defecto, usados, reconstruidos o remanufacturados, debe informarse notoriamente esta circunstancia al consumidor, mediante mecanismos directos de información, haciéndolo constar indistintamente en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, y en los comprobantes de pago correspondientes, siendo su responsabilidad acreditar el cumplimiento de dicha obligación. El incumplimiento de esta exigencia es considerado contrario a la buena fe en el comportamiento exigible al proveedor.

Subcapítulo II

Protección del consumidor frente a la publicidad

Artículo 12°.- Marco legal

La publicidad comercial de productos y servicios se rige por las normas contenidas en el Decreto Legislativo núm. 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, o por aquellas normas que las sustituyan o modifiquen, y por las normas específicas del presente subcapítulo y las de publicidad de determinados productos y servicios contenidas en el presente Código.

Artículo 13°.- Finalidad

La protección del consumidor frente a la publicidad tiene por finalidad proteger a los consumidores de la asimetría informativa en la que se encuentran y de la publicidad engañosa o falsa que de cualquier manera, incluida la presentación o en su caso por omisión de información relevante, induzcan o puedan inducirlos a error sobre el origen, la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios, limitaciones o condiciones que corresponden a los productos,

servicios, establecimientos o transacciones que el agente económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o que los induzcan a error sobre los atributos que posee dicho agente, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial.

Asimismo, atendiendo al impacto que la publicidad puede generar en las conductas sociales, la protección del consumidor frente a la publicidad persigue que los anuncios no afecten el principio de adecuación social, evitando que induzcan a cometer actos ilegales o antisociales o de discriminación u otros de similar índole.

Artículo 14º.- Publicidad de promociones

- 14.1 La publicidad de promociones de ventas debe consignar, en cada uno de los anuncios que la conforman, la indicación clara de su duración y la cantidad mínima de unidades disponibles de productos ofrecidos. En caso contrario, el proveedor está obligado a proporcionar a los consumidores que lo soliciten los productos o servicios ofertados, en las condiciones señaladas. Corresponde al proveedor probar ante las autoridades el cumplimiento del número y calidad de los productos ofrecidos y vendidos en la promoción.
- 14.2 Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, estas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, siempre que en cada uno de los anuncios se informe clara y expresamente sobre la existencia de dichas restricciones, así como de las referencias de localización de dicha fuente de información.
- 14.3 La fuente de información indicada en el párrafo anterior debe ser un servicio gratuito de fácil acceso para los consumidores e idóneo en relación con el producto o servicio y el público al que van dirigidos los anuncios, que les permita informarse, de manera pronta y suficiente sobre las condiciones y restricciones aplicables a la promoción anunciada. Dicho servicio de información puede ser pres-

tado a través de páginas web o servicios de llamada de parte del consumidor sin costo, entre otros medios.

- 14.4 La información complementaria no consignada en los anuncios y puesta a disposición a través de una fuente de información distinta debe ser consistente y no contradictoria con el mensaje publicitario. La carga de la prueba de la idoneidad de dicho servicio y de la información proporcionada por este recae sobre el anunciante.

Artículo 15°.- Sorteos, canjes o concursos

En el caso de sorteos, canjes o concursos se procede de acuerdo con el Reglamento de Promociones Comerciales y Rifas con Fines Sociales, aprobado mediante Decreto Supremo núm. 006-2000-IN, o con las normas que lo sustituyan.

Artículo 16°.- Publicidad dirigida a menores de edad

La publicidad dirigida a los menores de edad no debe inducirlos a conclusiones equívocas sobre las características reales de los productos anunciados o sobre las posibilidades de los mismos, debiendo respetar la ingenuidad, la credulidad, la inexperiencia y el sentimiento de lealtad de los menores. Asimismo, dicha publicidad no debe generar sentimientos de inferioridad al menor que no consume el producto ofrecido.

Artículo 17°.- Competencia

La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer en primera instancia la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. Sin perjuicio de ello, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores a consecuencia de la publicidad comercial constituyen infracciones al presente Código y son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.

Capítulo III

Idoneidad de los productos y servicios

Artículo 18º.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Artículo 20º.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se

- puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
 - c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

Artículo 21°.- Protección de las expectativas del consumidor

- 21.1 A falta de garantía explícita, la garantía implícita vincula al proveedor.
- 21.2 Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se acude a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes.
En lo no previsto, se considera que las partes acordaron que el producto o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios para los cuales estos suelen ser adquiridos o contratados, según lo previsto en el artículo 18°.
- 21.3 La acreditación de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible, dadas las circunstancias, corresponde al beneficiado por dicha condición en la relación de consumo.

Artículo 22°.- Garantía de uso o buen funcionamiento

El proveedor que consigne la leyenda “garantizado” en las diferentes formas de presentación de un producto debe informar su alcance, duración y condiciones, así como la individualización de las personas que las extienden y los establecimientos en los que puede hacerse efectiva.

La indicación de exclusiones o limitaciones al otorgamiento de una garantía no puede conllevar a limitaciones que no sean justificadas o que la desnaturalicen.

El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. En el caso de reposición del producto, debe renovarse el plazo de la garantía.

Artículo 23°.- Servicios de reparación

23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

23.2 Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y estos sean imputables a quien prestó el servicio, el consumidor tiene derecho, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto, a que se le repare nuevamente sin costo adicional.

- 23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.
- 23.4 El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo 23.1 da lugar a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos

- 24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
- 24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.
- 24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Capítulo IV

Salud y seguridad de los consumidores

Subcapítulo I

Protección a la salud y seguridad de los consumidores

Artículo 25°.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

Artículo 26°.- Medidas de los proveedores frente a los riesgos previstos

En caso de que, por la naturaleza o componentes del producto o del servicio que se comercialice, el riesgo sea previsible para el proveedor, este debe tomar las medidas necesarias para su adecuada conservación, manipulación y transporte, advirtiendo al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o la prestación del servicio, y las acciones a tomar en caso de producido un daño. Las acciones del proveedor no deben incrementar el riesgo previsible.

Artículo 27°.- Información de productos o sustancias peligrosas

La comercialización de productos químicos y de todos aquellos que en su composición lleven sustancias o elementos peligrosos debe efectuarse cumpliendo con las normas sectoriales pertinentes, empleando envases que garanticen la salud y seguridad de los consumidores, consignando de forma visible y destacada las indicaciones sobre su uso y las advertencias sobre su manipulación.

Artículo 28°.- Medidas de los proveedores para eliminar o reducir los peligros no previstos

En caso de que se coloquen productos o servicios en el mercado, en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos con anterioridad o imprevisibles, el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro en el plazo inmediato; entre

ellas, notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores, a la brevedad, de las advertencias del caso. La prueba de las medidas adoptadas corresponde al proveedor.

Tratándose de riesgos previsible con anterioridad a su introducción en el mercado, la responsabilidad por la adopción de las medidas anteriores se entiende sin perjuicio de la responsabilidad administrativa.

Artículo 29°.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad

La advertencia de los riesgos y peligros que normalmente tienen ciertos productos o servicios, o de los riesgos y peligros no previstos o imprevisibles que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos o a la prestación de los servicios en el mercado, debe realizarse cumpliendo con los siguientes criterios:

- a. La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad. Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrados. Tratándose de un daño grave a la vida o a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios para suponer la existencia del peligro.
- b. Debe usarse un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte. El título con el que se pretende llamar la atención del consumidor debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, llame la atención lo suficiente con relación a la magnitud del riesgo al segmento de la población afectada y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia para ello.
- c. El tamaño y frecuencia de la advertencia deben ser adecuados. Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace, en el caso de que la advertencia se haga por medios de comunicación, deben permitir que se llegue a los consumidores afectados o potencialmente afectados.

- d. Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte señalando si dicho riesgo afecta la vida o salud del consumidor, su propiedad o la pérdida o afectación del producto adquirido.
- e. Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor que actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso. Debe, por tanto, descartarse el uso de lenguaje excesivamente técnico o científico, utilizándose, por el contrario, términos que permitan al consumidor entender cuáles son los riesgos o peligros que se le advierten.
- f. Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible. Si el riesgo es solo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, debe indicarse ello en el aviso o advertencia, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario, si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que dé a entender ello al consumidor.
- g. Deben explicarse las medidas que se adoptan para evitar el riesgo o daño o para mitigar los efectos que puedan producirse. La advertencia debe, de ser posible, señalar cómo corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.
- h. Se debe incluir una fuente de información alternativa, que sea gratuita y de fácil acceso para los consumidores, con la finalidad de poder contar con mayor información sobre las advertencias de los riesgos y peligros del producto, indicando el número gratuito de contacto o su localización. Dicha información debe ser, además, comunicada de inmediato al Indecopi.

Subcapítulo II

Protección de los consumidores en los alimentos

Artículo 30°.- Inocuidad de los alimentos

Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

Artículo 31°.- Calidad de los alimentos

Los proveedores que alegan algún aspecto de calidad de sus productos, sea mediante el uso de frases, expresiones o imágenes, deben estar en condiciones de probarlo, de conformidad con lo dispuesto en el presente Código y la normativa vigente.

Para los efectos de aplicación del presente artículo, se entiende por calidad al conjunto de características de un producto que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

Artículo 32°.- Etiquetado y denominación de los alimentos

El etiquetado de los alimentos se rige de conformidad con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

Los alimentos deben llevar en su etiquetado de manera destacada la denominación que refleje su verdadera naturaleza, sin generar confusión ni engaño al consumidor.

Las alegaciones saludables deben sustentarse de acuerdo con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

Artículo 33°.- Alimentos modificados

Los alimentos modificados por sustracción, sustitución o adición de ingredientes solo pueden utilizar la denominación de los productos originales cuando lo permita la legislación sobre la materia o en su defecto el Codex Alimentarius.

Artículo 34°.- Información complementaria

En todos los casos en que el proveedor brinde información complementaria mediante sitios en internet u otras formas de difusión, la misma debe ser clara, comprensible, veraz y fácilmente accesible, observando lo dispuesto en el presente Código y en la legislación de la materia. La remisión a esta fuente de información distinta debe ser clara y expresa.

Artículo 35°.- Alimentos orgánicos

Los proveedores que ofrezcan alimentos orgánicos deben ser debidamente certificados y deben identificarlos claramente en las etiquetas, envases y los medios de información directos o indirectos.

Artículo 36°.- Etiquetado de grasas trans

Cuando un alimento contenga un tipo de grasa considerada trans debe advertirlo en su etiqueta, así como su porcentaje.

Artículo 37°.- Etiquetado de alimentos genéticamente modificados

Los alimentos que incorporen componentes genéticamente modificados deben indicarlo en sus etiquetas.

Capítulo V

Protección de los intereses sociales y económicos

Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores

- 38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.
- 38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.
- 38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

Artículo 39°.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de

este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

Artículo 40°.- Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos

Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones tienen la obligación de informar dichas restricciones a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no pueden ser redactadas de manera genérica o ambigua.

Artículo 41°.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad

- 41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.
- 41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:
 - a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
 - b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.

- c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
 - d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.
- 41.3 El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma y otras disposiciones sobre la materia es sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales.

Artículo 42º.- Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo

- 42.1 Todo consumidor tiene derecho a conocer los datos, el contenido y las anotaciones de su historial crediticio registrado en las centrales de riesgo en forma gratuita mediante la visualización en pantalla y cuando lo considere necesario.
- 42.2 Todo consumidor tiene derecho, a su solicitud, a obtener gratuita y semestralmente de cualquier central de riesgo o cuando la información contenida en sus bancos de datos haya sido objeto de rectificación, un reporte escrito con la información sobre su historial crediticio que conste en dicha base de datos.
- 42.3 El consumidor tiene derecho a la actualización de su registro en una central de riesgo, dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde que la central de riesgo recibe la información pertinente que le permita efectuar la actualización. El acreedor tiene la obligación de informar oportunamente en los plazos previstos en la normativa correspondiente a las centrales de riesgo a las que reportó de un deudor moroso, en el momento en que este haya cancelado su obligación, para el registro respectivo.
- 42.4 La información que haya originado una anotación errónea debe ser retirada inmediatamente, bajo responsabilidad y costo de la misma central de riesgo.
- 42.5 Las centrales de riesgo están en la obligación de salvaguardar la información personal de los consumidores bajo responsabilidad y a que la información que sea pública responda a la situación real del

titular de la información en determinado momento, conforme a la normativa correspondiente.

- 42.6 Las disposiciones del presente artículo se aplican en concordancia con la legislación especial sobre la materia.

Artículo 43°.- Constancia de cancelación de créditos

Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener, a su solicitud, una constancia de cancelación en forma gratuita otorgada por dicha entidad.

Artículo 44°.- Redondeo de precios

Se encuentra prohibido que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor, salvo que este manifieste expresamente su aceptación al momento de efectuar el pago del producto o servicio. Para los efectos de los donativos que se realicen, los establecimientos deben contar con carteles que informen en forma destacada el destino de esos donativos o la institución beneficiaria, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que establezca el Indecopi.

TÍTULO II
CONTRATOS

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 45°.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

Artículo 46°.- Integración y vinculación de la oferta, promoción y publicidad

La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se ajusta a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad.

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las características y funciones propias del producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

Artículo 47°.- Protección mínima del contrato de consumo

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

- a. En los contratos cuyas condiciones consten por escrito o en algún otro tipo de soporte, debe constar en forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor. Es responsabilidad de los proveedores establecer en los contratos las restricciones o condiciones especiales del producto o servicio puesto a disposición del consumidor.
- b. No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- c. Los consumidores tienen derecho a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la celebración de los contratos para desvincularse de estos, como por ejemplo la vía telefónica, cualquier medio electrónico u otro análogo. Esta facultad comprende la contratación de prestaciones adicionales o complementarias.
- d. En el caso de formularios contractuales, los caracteres de estos deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser

inferiores a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.

- e. Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando estos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor.

No son exigibles las cláusulas, condiciones, estipulaciones y prácticas que infrinjan el presente artículo.

Artículo 48°.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión

En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

- a. Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.
- b. Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo del contenido del contrato antes de su suscripción.
- c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Lo dispuesto en el presente artículo resulta de aplicación a los contratos celebrados en base a cláusulas generales de contratación, se encuentren o no sometidas a aprobación administrativa.

Capítulo II

Cláusulas abusivas

Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas

- 49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
- 49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
- 49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

Artículo 50º.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculden al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la

- aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
 - e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
 - f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
 - g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
 - h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

Artículo 51°.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.

- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

Artículo 52º.- Inaplicación de las cláusulas abusivas

- 52.1 Las cláusulas abusivas ineficaces a que se refiere el presente Código son inaplicadas por la autoridad administrativa.
- 52.2 El ejercicio de esta facultad por la autoridad administrativa se hace efectivo sin perjuicio de las decisiones que sobre el particular pueden ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional o arbitral, según fuese el caso.

Capítulo III
Aprobación administrativa

Artículo 53º.- Cláusulas generales de contratación

Las cláusulas generales de contratación se rigen por las disposiciones contenidas en el presente Código y por lo dispuesto en el Código Civil.

Artículo 54º.- Aprobación de cláusulas generales de contratación

- 54.1 En el caso de los contratos de consumo celebrados por las empresas prestadoras de servicios públicos, sujetos o no a regulación económica, la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación está a cargo del organismo regulador competente, conforme a la ley de la materia y a las disposiciones que emita para dicho efecto.

- 54.2 En el caso de los contratos de consumo celebrados por empresas sometidas a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación corresponde a dicha entidad, conforme a la ley de la materia.
- 54.3 La aprobación general de la cláusula general de contratación solo puede ser cuestionada en la vía judicial. El consumidor o usuario directamente afectado respecto de la aplicación concreta de la referida cláusula puede recurrir ante la autoridad administrativa o judicial competente para que emita pronunciamiento en el caso en concreto.
- 54.4 Si con motivo de una investigación efectuada en el ámbito de su competencia, sea en el marco del desarrollo de investigaciones preliminares o de los procedimientos a su cargo, el Indecopi detecta un mercado en el que resulta pertinente la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación, informa de esa circunstancia a la Presidencia del Consejo de Ministros, a la que le corresponde decidir la necesidad de designar una autoridad encargada de ello.
- 54.5 En la aprobación de las cláusulas generales de contratación, la autoridad administrativa identifica las cláusulas abusivas y emite normas de carácter general que prohíben su inclusión en contratos futuros.

Artículo 55°.- Difusión de las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa

La autoridad sectorial difunde en un lugar destacado de su portal institucional y, en su caso, a través de otros medios de difusión, las cláusulas generales de contratación aprobadas administrativamente y las cláusulas abusivas identificadas. El Indecopi mantiene enlaces en su portal institucional con las direcciones electrónicas de las autoridades sectoriales competentes en donde publiquen esa información.

TÍTULO III
MÉTODOS COMERCIALES ABUSIVOS

Capítulo I

Métodos comerciales coercitivos

Artículo 56°.- Métodos comerciales coercitivos

- 56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:
- a. En los contratos de duración continuada o de tracto sucesivo, condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que, por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios. La oferta de productos o servicios no complementarios debe garantizar que puedan ofrecerse por separado.
 - b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.
 - c. Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.
 - d. Completar formularios, formatos, títulos valores y otros documentos emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fue expresamente acordada al momento de su suscripción.
 - e. Establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho del consumidor a poner fin a un contrato cuando legal o

- contractualmente se le haya reconocido ese derecho, o a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados en la celebración de los contratos para desvincularse de estos.
- f. Tomar ventaja indebida en las relaciones contractuales de duración continuada o de tracto sucesivo, en aquellas situaciones en las que el cambio de un proveedor resulta significativamente costoso para el consumidor.
 - g. Exigir al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate o la entrega del producto adquirido, pudiendo, en todo caso, exigirse solo la documentación necesaria, razonable y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la prestación del producto o ejecución del servicio.
- 56.2 Se sujetan a estas limitaciones todas las ofertas de productos o servicios, sean estas efectuadas dentro o fuera de establecimientos comerciales o mediante métodos de contratación a distancia, cualquiera sea el medio de comunicación empleado para ello.

Artículo 57°.- Prácticas abusivas

También son métodos abusivos todas aquellas otras prácticas que, aprovechándose de la situación de desventaja del consumidor resultante de las circunstancias particulares de la relación de consumo, le impongan condiciones excesivamente onerosas o que no resulten previsibles al momento de contratar.

Capítulo II

Métodos comerciales agresivos o engañosos

Artículo 58°.- Definición y alcances

- 58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

- a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.
- b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
- c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
- d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.
- e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, el cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales.³

³ Literal modificado por el Decreto Legislativo 1390, publicado el 05.09.2018.

- f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.
- 58.2 La presente disposición comprende todo tipo de contratación de productos o servicios, sea efectuada mediante contratos dentro o fuera del establecimiento del proveedor, ventas telefónicas, a domicilio, por catálogo, mediante agentes, contratos a distancia, y comercio electrónico o modalidades similares.

Artículo 59°.- Derecho a la restitución

El consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo en aquellos casos en que el proveedor haya incurrido en alguna de las prácticas indicadas en el artículo 58°, cualquiera sea la modalidad de contratación empleada.

Para tal efecto, el consumidor cuenta con un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones administrativas pertinentes conforme a las disposiciones del presente Código o a solicitar la anulación del contrato en la vía jurisdiccional correspondiente.

El derecho a la restitución se considera válidamente ejercido cuando el consumidor comunique fehacientemente al proveedor sobre ello y proceda a la devolución de los productos recibidos o solicite la interrupción del servicio contratado. Ejercido este derecho, el consumidor no asume reducción alguna del monto a ser devuelto en caso de que haya efectuado un uso normal del producto o disfrute del servicio, salvo que se haya generado un manifiesto deterioro o pérdida de su valor.

Corresponde al consumidor probar la causal que sustenta su derecho a la restitución y el ejercicio de este derecho conforme a lo dispuesto en el presente artículo.

Artículo 60°.- Irrenunciabilidad del derecho a la restitución

Es nula la renuncia anticipada al derecho a la restitución, conforme a lo señalado en el artículo 59°.

Capítulo III

Métodos abusivos en el cobro

Artículo 61º.- Procedimientos de cobranza

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

Artículo 62º.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61º, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de estos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un

- domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.

TÍTULO IV
LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PRODUCTOS
O SERVICIOS ESPECÍFICOS
Capítulo I
Servicios públicos regulados

Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.

Artículo 64°.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados

- 64.1 En la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios públicos regulados, rigen los siguientes principios:
- a. Principio de celeridad:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas. En caso de que el reclamo no sea resuelto

por el proveedor dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.

- b. Principio de concentración procesal:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas tendiendo a una reducción de los actos procesales, sin afectar el derecho al debido procedimiento.
- c. Principio de simplicidad:** Los procedimientos de reclamaciones de usuarios deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario.
- d. Principio de transparencia:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de estos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de las mismas, con las restricciones que establezca la Ley.
- e. Principio de no discriminación:** En los procedimientos de reclamaciones, no se discrimina entre los usuarios de servicios de naturaleza equivalente.
- f. Principio de responsabilidad:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de las reclamaciones presentadas por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.
- g. Principio de gratuidad:** La interposición de reclamaciones de los usuarios de servicios públicos es gratuita.
- h. Principio de presunción de veracidad:** Se presume que, en la interposición de sus reclamaciones, los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición de usuario del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes.
- i. Principio de eliminación de exigencias costosas:** No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

j. Principio de subsanación: En los procedimientos de reclamaciones de usuarios, los órganos establecidos para atender las mismas, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deben encausarlos de oficio.

k. Principio de buena fe en los procedimientos: Las partes intervinientes en un procedimiento de reclamación realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

64.2 Los escritos presentados en el procedimiento de reclamaciones no requieren firma de abogado. Asimismo, en dichos procedimientos, no es obligatorio que los usuarios de servicios públicos cuenten con la asesoría de un abogado.

Artículo 65°.- Atención de reclamaciones

Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.

Sin perjuicio de ello, los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos. Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público.

Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público informa al usuario respecto del número o código de registro de la misma.

La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial.

Artículo 66º.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

- 66.1 La empresa proveedora del servicio público debe proporcionar al usuario reclamante, a su solicitud, información oportuna respecto al estado de los procedimientos de reclamación tramitados por este.
- 66.2 La empresa proveedora del servicio público no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo del monto reclamado.
- 66.3 La empresa proveedora del servicio público no puede suspender la prestación del servicio basándose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto esta no haya sido resuelta ni puede efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación presentada se encuentre en trámite.
- 66.4 Los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa sectorial correspondiente. Para tal fin, los usuarios deben realizar el pago oportuno de la contraprestación respectiva y hacer uso del servicio de acuerdo con los fines para los cuales fue contratado.
- 66.5 Los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y los proveedores son responsables por dicho incumplimiento de acuerdo con la normativa pertinente.
- 66.6 Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente.
- 66.7 Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo

pactado, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión. En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.⁴

Capítulo II

Productos o servicios de salud

Artículo 67°.- Protección de la salud

- 67.1 El proveedor de productos o servicios de salud está en la obligación de proteger la salud del consumidor, conforme a la normativa sobre la materia.
- 67.2 La prestación de servicios y la comercialización de productos de salud a los consumidores se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley núm. 26842, Ley General de Salud, normas complementarias, modificatorias o las que la sustituyan y en lo que no se oponga por las disposiciones del presente Código.
- 67.3 Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo tienen el deber de informar al consumidor, a sus familiares o allegados sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones, así como los aspectos esenciales vinculados al acto médico.

⁴ Numeral modificado por la Ley 30046 publicada el 20.06.2013.

- 67.4 El derecho a la protección de la salud del consumidor es irrenunciable. Sin perjuicio del pleno reconocimiento de estos derechos conforme a la normativa de la materia, los consumidores tienen, de acuerdo al presente Código, entre otros, los siguientes derechos:
- a. A que se les brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características, condiciones económicas y demás términos y condiciones del producto o servicio brindado.
 - b. A que se les dé, en términos comprensibles y dentro de las consideraciones de ley, la información completa y continua sobre su proceso, diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias sobre los productos o servicios brindados.
 - c. A que se les comunique de forma suficiente, clara, oportuna, veraz y fácilmente accesible, todo lo necesario para que puedan dar su consentimiento informado, previo a la entrega de un producto o la provisión de un servicio.
- 67.5 Lo previsto en el Código no afecta las normas que en materia de salud otorguen condiciones más favorables al usuario.

Artículo 68°.- Responsabilidad por la prestación de servicios de salud

- 68.1 El establecimiento de salud es responsable por las infracciones al presente Código generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que les correspondan a estos.
- 68.2 El establecimiento de salud también es responsable por los actos de los profesionales que de manera independiente desarrollen sus actividades empleando la infraestructura o equipos del primero, salvo que el servicio haya sido ofrecido sin utilizar la imagen, reputación o marca del referido establecimiento y esa independencia haya sido informada previa y expresamente al consumidor; sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 68.1. La responsabilidad del establecimiento de salud conforme a esta norma es solidaria.

Artículo 69°.- Seguros de salud

- 69.1 Las empresas de seguros están en la obligación de informar clara y destacadamente al consumidor el tipo de póliza y la cobertura de los seguros de salud.
- 69.2 La prestación de servicios de seguros de salud y el contenido de sus contratos se sujetan a lo dispuesto por la regulación especial emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 70°.- Planes y programas ofrecidos por los proveedores de servicios de salud

Los proveedores de servicios de salud que ofrezcan programas o planes que otorguen beneficios similares o equivalentes a los seguros de salud, deben incluir en sus contratos las siguientes condiciones mínimas:

- a. Información clara y destacada sobre lo que es materia del servicio. Particularmente debe informarse al consumidor sobre las restricciones en lenguaje de fácil comprensión para una persona no versada en la materia.
- b. Entrega bajo cargo del documento escrito en el que consten las condiciones del contrato.
- c. Entrega bajo cargo de una hoja resumen en la que consten las exclusiones, coberturas y condiciones relevantes de la póliza en términos comprensibles.
- d. Información sobre el monto de los beneficios y el precio del programa o plan de salud. La posibilidad de cualquier modificación del precio debe ser advertida de manera destacada al consumidor.
- e. Información sobre las consecuencias de falta de pago del precio para acceder a los servicios y beneficios contratados.
- f. Información sobre el alcance, riesgos o circunstancias excluidas de la cobertura del programa o plan de salud, las fechas y modalidades de pago del producto o servicio.
- g. Información sobre los establecimientos en los cuales puede hacerse valer el servicio contratado y sobre el representante del proveedor encargado de atender los eventos.

- h. Información sobre la vigencia del producto o servicio y las condiciones para la renovación del contrato.

Artículo 71°.- Financiamiento de los programas de salud por un tercero

Cuando el precio por un programa o plan ofrecido por los proveedores de servicios de salud sea financiado por un tercero distinto a dichos proveedores, se genera una relación de crédito que es independiente del servicio contratado. En estos casos, la prestación de beneficios no está vinculada a la condición del cumplimiento de la obligación crediticia.

Cuando el pago de la cuota de financiamiento sea condición para continuar bajo la cobertura del plan ofrecido, ello debe ser informado expresamente y por escrito a los consumidores de manera previa a la contratación.

Artículo 72°.- Condiciones aplicables a los seguros de salud y planes y programas de salud

Las empresas de seguros y los proveedores de servicios de salud no pueden, mediante la variación unilateral de las condiciones referidas a preexistencias, eliminar las coberturas inicialmente pactadas. Esta disposición también se aplica para las renovaciones de los planes o seguros de salud.

Capítulo III

Productos o servicios educativos

Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Artículo 74°.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos

- 74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente:

- a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.
 - b. Que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.
 - c. Que se le informe antes de que se inicie el proceso de contratación sobre los documentos, certificaciones, licencias o autorizaciones con que cuenta el proveedor para desarrollar lícitamente la actividad.
 - d. Que se le informe de manera clara y destacada sobre la naturaleza y condiciones de la certificación que será otorgada a la conclusión del programa y servicio contratado.
 - e. Que no se condicione la entrega del documento que acredite, certifique o deje constancia del uso o desarrollo del producto o servicio a pago distinto del derecho de trámite, salvo en el caso de que el usuario registre deuda pendiente con la institución educativa, en concordancia con la legislación sobre la materia.
 - f. Que se tomen medidas inmediatas de protección cuando el servicio afecta el proceso formativo de los niños, niñas y adolescentes.
 - g. Que la institución educativa difunda y promueva objetivamente las ventajas y cualidades que ofrecen a los usuarios.
- 74.2 La enumeración de los derechos establecidos en esta norma no excluye los demás que la Constitución Política del Perú o normas especiales garantizan ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en el respeto de los derechos reconocidos en el presente Código.

Artículo 75°.- Deber de informar de los centros y programas educativos

Los centros y programas educativos antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula están obligados a brindar en forma

veraz, suficiente, apropiada y por escrito al consumidor información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas.

Capítulo IV

Productos o servicios inmobiliarios

Artículo 76°.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios⁵

- 76.1 En toda la publicidad escrita de bien inmueble futuro de primer uso, las promotoras inmobiliarias y las empresas constructoras de unidades inmobiliarias deben consignar la información establecida en el artículo 77 del presente Código.
- 76.2 El derecho del consumidor a la información obliga al proveedor de productos y servicios inmobiliarios a informar sobre las características sobre el inmueble que está adquiriendo así como a proporcionar toda aquella información que acredite la existencia de autorizaciones municipales, el área del inmueble, el proceso de titulación, habilitación urbana, saneamiento, materiales empleados en la construcción y en los acabados, inscripciones registrales del terreno y declaratoria de fábrica o de edificación, reglamento interno, independización y toda aquella documentación relevante.

Artículo 77 °.- Información mínima en el proceso de compra⁶

- 77.1 Los proveedores deben establecer e implementar medidas para brindar, como mínimo, información clara y veraz sobre:
- La identificación del proveedor inmobiliario, del representante legal, en el caso de que se trate de personas jurídicas, la dirección completa del inmueble, los teléfonos de contacto y la dirección de correo electrónico o página web.

⁵ Artículo modificado por Ley 30534, publicado el 10.01.2017

⁶ Artículo modificado por Ley 30534, publicado el 10.01.2017

- b. La descripción del inmueble, cantidad de unidades inmobiliarias y características relevantes tales como el área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas y acabados del inmueble.
 - c. Los antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado de productos y servicios inmobiliarios.
 - d. La condición sismorresistente del inmueble que se oferta, presentándose la documentación que lo acredite, de ser solicitado por el consumidor.
 - e. La existencia de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, creada mediante la Ley 29203; el registro de infracciones y sanciones por el incumplimiento de las disposiciones del presente Código a cargo del Indecopi, conforme lo establece el artículo 119 del presente Código; y, la existencia del portal Mira a Quién le Compras, a cargo, también, del Indecopi.
 - f. Los canales para la atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes, sea que se trate de página web, correo electrónico o un medio físico, debiendo exhibir tal información, en este último caso, mediante un aviso colocado en un lugar visible y fácilmente accesible al público, con las mismas dimensiones establecidas para el aviso del Libro de Reclamaciones al que hace referencia el artículo 151 del presente Código y su reglamento. Los proveedores deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda fácilmente a la información señalada en el presente artículo.
Asimismo, deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda a esta información.
- 77.2 Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para proporcionar la información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato considerando los aspectos siguientes:
- a. Partida registral en el caso de bienes inscritos o título en el caso de bienes no inscritos, que acredite que quien suscribe

el o los contratos de compraventa es propietario del inmueble ofrecido o del inmueble matriz del cual se independizará el producto ofrecido.

- b. Situación del proceso de habilitación urbana o de licencias de edificación, según corresponda.
- c. Plano del inmueble ofertado, precisando qué aspectos tienen carácter referencial, de ser el caso.
- d. Identificación y características del inmueble: ambientes, área del inmueble, áreas comunes, acabados y servicios públicos domiciliarios con los que cuenta, diferenciando los servicios propios de los servicios comunes, tales como electricidad, agua potable y alcantarillado.
- e. Precio de venta del inmueble ofertado, incluyendo la forma de pago, plazo, moneda en la que se realiza el pago, los gastos y tributos, promociones y descuentos, y cronograma de pagos debidamente desagregado.
- f. Condiciones de la separación: vigencia, causales y efectos de la resolución (gastos administrativos y penalidades). En la venta de inmuebles sobre planos o de bienes futuros, el proveedor debe devolver el íntegro de los pagos adelantados efectuados por todo concepto a sola solicitud del consumidor, en el caso de que la prestación no se llegue a ejecutar por causas atribuibles al proveedor.
- g. Datos del proveedor: Partida Registral de la Persona Jurídica, nombre de los representantes legales con sus vigencias de poder debidamente inscrito, Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Documento Nacional de Identidad (DNI), de ser el caso.
- h. Tratándose de bienes futuros, el documento que acredite la aprobación del proyecto de habilitación urbana o el anteproyecto de arquitectura, según corresponda.
- i. Vigencia de la oferta.
- j. Tratándose de inmuebles terminados, copia de la Hoja de Resumen (HR), Predio Urbano (PU), acreditación de no adeudo

de tributos o de la situación tributaria del inmueble, y partida registral donde conste la independización del inmueble, de ser el caso.

77.3 Cuando el financiamiento del precio de venta o parte de este sea ofrecido directamente por el proveedor, debe informar previa y detalladamente e incorporar en una hoja resumen con la firma del proveedor y del cliente lo siguiente:

- a. El monto de los intereses y las tasas de interés aplicables conforme a las disposiciones del presente Código y las cláusulas penales, si las hubiera.
- b. El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiera.
- c. El número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago, asimismo, todos los beneficios pactados por el pago en el tiempo y forma de todas las cuotas.
- d. La cantidad total a pagar por el inmueble, incluyendo el precio al contado más los intereses y gastos administrativos.
- e. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.
- f. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera.
- g. Cualquier otra información que sea relevante.

77.4 En caso de que el financiamiento del precio de venta o parte de este sea otorgado por una entidad financiera, es esta la que detalla las condiciones de aquel de acuerdo a las disposiciones contenidas en el presente Código y de las emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 78°.- Información mínima del contrato de compraventa

78.1 Los proveedores deben establecer, implementar y mantener procedimientos para evidenciar que el contrato sea accesible y contenga como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de las partes contratantes señalando sus respectivos domicilios legales.
- b. Identificación del inmueble materia de venta.
- c. Identificación de la partida registral del inmueble; en los casos de bien futuro, del inmueble matriz.
- d. Área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas, acabados del inmueble y las características relevantes del inmueble.
- e. Precio de venta del inmueble ofertado.
- f. Forma de pago y plazo.
- g. Plazo, fecha o condiciones expresas de entrega del inmueble y penalidades por incumplimiento que se hubieran pactado.
- h. Supuestos en los cuales se aplican penalidades y el monto de las mismas.
- i. La obligación del vendedor de firmar todos los documentos que sean necesarios para perfeccionar la transferencia del inmueble.
- j. Mecanismos para la solución de controversias.

78.2 A la firma de los contratos de compraventa debe entregarse al comprador la siguiente información:

- I. **Cuando se trate de bienes futuros:**
 - a. Lotes:
 - Resolución emitida por la municipalidad correspondiente y plano de la aprobación del proyecto de habilitación urbana.
 - Plano de la lotización, en el que se detalle la ubicación del lote.
 - Plano del lote con indicación del área y medidas perimétricas.
 - Características de la habilitación urbana.

- b. Edificaciones:
 - Aprobación del anteproyecto o proyecto.
 - Plano de distribución.
 - Características de los acabados, servicios públicos domiciliarios, áreas comunes y otras características relevantes.

II. **Cuando se trate de bienes terminados —lotes o edificaciones—**, copia de la partida registral, así como de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble y los planos de las instalaciones de servicios comunes, en el caso de propiedad común, entregándose esto último a la junta de propietarios respectiva.

Artículo 79º.- Obligación de saneamiento del proveedor

Al momento de la entrega del inmueble, el consumidor tiene el derecho de expresar por escrito su aprobación respecto a las características, condiciones y estado en general del bien que se le entrega.

De igual modo, el consumidor puede expresar su desaprobación siempre que esta entrega no corresponda a características y condiciones previstas en el contrato, según las siguientes reglas:

1. En el caso de venta de terrenos dentro de un proceso de habilitación urbana, el consumidor puede expresar su desaprobación sobre cambios en el metraje que se encuentren fuera de los rangos acordados, ubicación del lote, mobiliario urbano circundante dentro del proyecto de habilitación urbana y en general aquellas que impidan o limiten su uso.
2. En el caso de venta de bienes futuros, el consumidor puede expresar su desaprobación sobre desperfectos, deficiencias u otras condiciones que desmejoren el valor del inmueble que se le entrega, o que impidan o limiten su uso.
3. En el caso de venta de bienes de segunda mano o que no son de estreno, el consumidor puede expresar su desaprobación si el

proveedor modifica las características y condiciones del inmueble que se vende con posterioridad al contrato de compraventa.

4. De presentarse alguna de estas situaciones, el consumidor puede exigir, a través de los mecanismos legales pertinentes, la reparación, la reducción del precio o la resolución o rescisión del contrato, según corresponda.

Artículo 80º.- Servicio posventa⁷

Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para ofrecer una información completa sobre lo siguiente:

- a. Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo diez (10) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad.
- b. El manual de uso del propietario, que debe contener como mínimo la descripción de los componentes del inmueble, los cuidados que hay que observar para el mantenimiento adecuado y los riesgos que pueden derivarse del mal uso.
- c. Disponer de personal idóneo y ofrecer diferentes alternativas de contacto para la recepción de sugerencias, reclamos o solicitudes de servicios.
- d. Ofrecer servicio de atención: dar respuesta dentro del plazo establecido por el proveedor e informar las causas ajenas al mismo que pueden afectar su cumplimiento.
- e. Establecer un procedimiento de atención de quejas sencillo y rápido que incluya el registro y seguimiento de las mismas.

⁷ Artículo modificado por Ley 30534, publicado el 10.01.2017.

Capítulo V

Productos o servicios financieros

Artículo 81°.- Marco legal

La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del presente Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

La regulación y supervisión del sistema financiero así como los productos y servicios se rige en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Artículo 82.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros⁸

Los proveedores de servicios financieros están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad productos o servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente. En caso de que el consumidor o usuario solicite o se le otorgue información de forma oral, deberá indicarse las mencionadas tasas.

La TCEA es aquella tasa que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido del préstamo y la TREA es aquella tasa que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento.

⁸ Artículo modificado por Ley 29888, publicado el 24.06.2012.

La TCEA y la TREA deben comprender tanto la tasa de interés como todos los costos directos e indirectos que, bajo cualquier denominación, influyan en su determinación, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mediante norma de carácter general.

La TCEA, en el caso de operaciones bajo el sistema de cuotas, corresponde al costo del crédito; y, en el caso de créditos otorgados bajo el sistema revolvente, atendiendo a sus características, a un patrón estandarizado de comparación de costos del producto.

La TREA, en el caso de depósitos a plazo fijo, corresponde al rendimiento del depósito realizado; y, en el caso de depósitos distintos al previamente indicado, a un patrón estandarizado de comparación de rendimiento del producto.

La TCEA y TREA se presentan de acuerdo a los parámetros que para tal efecto fije la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones regula la información que las instituciones financieras deben proporcionar al consumidor o usuario en cualquier operación que conlleve el cobro de intereses, comisiones y gastos y la forma en que dicha información debe ser presentada a lo largo de toda la relación contractual.

Artículo 83. Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito⁹

En la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés activa, monto o cuota, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la tasa de costo efectivo anual (TCEA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días y presentada conforme a los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código.

⁹ Artículo modificado por Ley 29888, publicado el 24.06.2012.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda.

Artículo 84. Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos¹⁰

En la publicidad de productos o servicios financieros que anuncien tasas de interés pasivas, el proveedor debe anunciar la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda.

Las empresas del sistema financiero no pueden denominar a un producto o servicio financiero pasivo como “libre” o “sin costo”, o presentar algún otro término que implique gratuidad si bajo algún supuesto es posible que se trasladen conceptos a los consumidores como cargos por mantenimiento, actividad u otros.

Artículo 85º.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales

Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Cuando las modificaciones o la resolución del contrato tengan por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes la

¹⁰ Artículo modificado por Ley 29888, publicado el 24.06.2012.

comunicación previa que se exige en el artículo 5° de la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Las normas prudenciales emitidas por la citada autoridad son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

Artículo 86°.- Derecho a efectuar pagos anticipados

Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o pre-pago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Artículo 87°.- Imputación de pagos

Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas. En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación de empresas financieras sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor.

De existir contratos de crédito por adhesión o celebrados en base a cláusulas generales de contratación con distintas obligaciones en los que no se haya pactado la aplicación de los pagos, o en caso de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, o no se haya cumplido con la obligación a cargo del proveedor a que se refiere el párrafo precedente, los pagos se aplican en primer lugar a la obligación menos garantizada, y de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y de ser igualmente onerosas, a la más antigua. No se puede, sin el asentimiento del proveedor, aplicar los pagos al capital antes que a los gastos y a estos antes que a los intereses.

Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

- 88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.
- 88.2 El reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- 88.3 En caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

Artículo 89°.- Informe técnico de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

En los casos en que sea necesaria la interpretación de la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, o las normas dictadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el Indecopi debe solicitar a esta un informe técnico.

Artículo 90°.- Garantías de la reclamación

- 90.1 Con periodicidad trimestral, las entidades del sistema financiero están obligadas a remitir información a la autoridad competente sobre los reclamos que hayan tramitado, las decisiones que hayan adoptado y las acciones que hayan implementado para que los hechos que afectan a un consumidor, pero trasciendan a otros, sean corregidos sin necesidad de intervención del regulador.
- 90.2 En caso de identificar comportamientos derivados de acciones individuales que tengan repercusión en los demás consumidores, la autoridad competente remite esa información al Indecopi para que inicie el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

Artículo 90-A. Libre elección de los servicios notariales en la contratación de servicios financieros¹¹

1. El Estado garantiza el derecho del ciudadano a contratar con el notario de su elección en las condiciones de seguridad e infraestructura previstas en el presente artículo y en el Decreto Legislativo 1049, Decreto Legislativo del Notariado.
2. En las transferencias de bienes o derechos financiados por entidades que conforman o no el sistema financiero, así como en los supuestos de contratación financiera, bancaria o crediticia, supervisados o no por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), a las que se refieren los artículos 81 y 91, el derecho de libre elección del notario corresponde al consumidor o usuario.
3. Para el cumplimiento de la presente disposición, la empresa que financia la transferencia proporciona al usuario copia de los documentos registrales en los que consten las facultades de sus representantes o apoderados legales para suscribir los documentos públicos y privados en su nombre.

¹¹ Artículo incorporado por Ley 30908, publicado el 23.01.2019

4. El notario elegido debe identificar a los intervinientes, incluidos los representantes y apoderados legales de las personas jurídicas y está obligado a contar con herramientas e infraestructura física y tecnológica que le permita acceder a la información registral sobre los bienes, derechos o mandatos y poderes.

Estas herramientas son las siguientes:

- a) Servicio de Verificación Biométrica (SVB) para consultas en línea del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec).
 - b) Servicio de Publicidad Registral en Línea de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp).
 - c) Sistema de Identificación de Extranjeros.
 - d) Dirección electrónica corporativa.
 - e) Personal de atención al cliente bajo la conducción de abogado colegiado.
 - f) La publicación en su oficio notarial o en su página web de los requisitos necesarios para el trámite notarial, del tiempo aproximado de atención y de los precios de sus servicios notariales.
5. Las empresas que financian las transferencias deben otorgar las facilidades al notario elegido para que sus representantes o apoderados legales suscriban oportunamente los instrumentos notariales.
6. Los colegios notariales están obligados a mantener la relación actualizada de los notarios que operan en cada jurisdicción que cumplan con los requisitos establecidos en el presente artículo. Esta relación debe contener los datos de contacto de la notaría y los precios de los servicios notariales, a fin de facilitar la elección que realice el usuario de la entidad financiera.
- La relación actualizada de los notarios está a libre disposición de las empresas que financian las transferencias, quienes tienen la obligación de proporcionarla a sus clientes o usuarios”.

Capítulo VI

Servicios de crédito prestados por empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

Artículo 91°.- Alcance

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a los proveedores que brindan crédito a los consumidores bajo cualquier modalidad y no se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 92°.- Obligación de difundir la intervención de un tercero en el financiamiento

Los proveedores que financian a los consumidores la adquisición de sus productos o servicios a través de una empresa del sistema financiero u otro proveedor de servicios de crédito, quedan obligados a difundir de manera destacada el hecho de que la empresa prestadora del servicio financiero es distinta de aquella que comercializa el producto.

Artículo 93°.- Aplicación supletoria de la regulación de las empresas supervisadas

Los proveedores deben brindar a los usuarios toda la información que estos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato, tales como la referida a las condiciones que se apliquen a la relación crediticia.

En el momento de la contratación, los proveedores deben entregar una copia de los contratos suscritos, adicionándoles la hoja resumen y el cronograma de pagos en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas. Para dichos efectos, los proveedores deben observar las disposiciones establecidas en este Código.

Las modificaciones a las estipulaciones contractuales, intereses, comisiones y gastos que se hayan acordado en los respectivos contratos deben observar lo previsto en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, respecto a los

mecanismos y plazos para su modificación, garantizando que el envío de comunicación sea a través de medios idóneos que permitan al consumidor un conocimiento de la comunicación previa.

Artículo 94. Determinación de las tasas de interés¹²

Los proveedores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1243° del Código Civil, deben determinar la tasa del interés convencional compensatorio o moratorio en atención a los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú.

Los proveedores deben presentar la tasa de costo efectivo anual (TCEA), de acuerdo con los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código. Si los proveedores emplean tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determina en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable. El cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y sustentarse en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

Asimismo, en caso de que los proveedores diferencien el precio del producto o servicio, o se establezcan promociones o rebajas en función del medio de pago o forma de financiamiento, la TCEA debe calcularse exclusivamente sobre el precio al contado, en efectivo o cualquier otra definición similar, del producto o servicio ofertado.

Artículo 95°.- Publicidad sobre servicios de crédito

La publicidad que efectúen los proveedores de servicios de crédito no supervisados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones debe ceñirse a lo dispuesto en el artículo 83° del presente Código.

¹² Artículo modificado por Ley 29888, publicado el 24.06.2012

Artículo 96°.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos y documentos a entregar de forma obligatoria

En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA). Asimismo, dicha información debe ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor, debiendo incluir lo siguiente:

- a. El precio al contado del producto o servicio, que es aquel sobre el cual se efectúan los cálculos correspondientes al crédito, sin perjuicio de que el proveedor le dé otro tipo de denominación.
- b. El monto de la cuota inicial y de las posteriores cuotas.
- c. El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en cuyo caso se debe especificar los criterios de modificación, el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiera.
- d. La tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido el proveedor, que, de acuerdo a lo pactado, son trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente son pagados por el consumidor, los que deben ser incluidos en el contrato.
- e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiera. Tratándose de los seguros se debe informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.
- f. La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que está compuesta por el precio al contado más intereses, gastos y comisiones, de ser el caso.
- g. El derecho de efectuar el pago adelantado de las cuotas.

- h. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.
- i. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera.
- j. El cronograma de pagos, el cual incluye el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, desagregados los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del principal, intereses, prima por seguros, si los hubiera, entre otros; así como todos los beneficios pactados por el pago a tiempo; todo lo cual se debe sujetar a las condiciones expresamente pactadas entre las partes.
- k. Cualquier otra información relevante.

En los contratos de crédito, compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calculan los intereses sobre el precio al contado menos la cuota inicial pagada. Los intereses se calculan exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no puede ser exigido por adelantado sino por períodos vencidos.

En el caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, para lo cual se debe remitir un nuevo cronograma y hoja resumen.

TÍTULO V RESPONSABILIDAD Y SANCIONES

Capítulo I

Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor

Artículo 97º.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
- c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
- e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
- f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
- g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se adquiera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

Artículo 97-A.- Derechos de los consumidores en situación de emergencia¹³

En situación de emergencia, prevista en el artículo 137 de la Constitución Política es prohibido el acaparamiento y la especulación de bien o servicio declarado oficialmente como esencial. Esta prohibición rige en el tiempo y espacio geográfico señalado en la norma que fije la declaración del régimen de excepción.

Acaparamiento es la acción por la cual el productor, fabricante, proveedor o comerciante sustrae del mercado bien o servicio considerado oficialmente esencial en situación de emergencia, con el fin de alterar el precio, provocar escasez u obtener lucro indebido poniendo en riesgo la vida o salud de las personas.

Especulación es la acción por la cual el productor, fabricante, proveedor o comerciante pone en venta producto o servicio considerado oficialmente esencial a precio superior que el habitual, sin que exista justificación económica para ello.

El acaparamiento y la especulación son acciones ilícitas que alteran el orden económico y ponen en riesgo la vida o salud de los consumidores y son sancionadas por los artículos 233 y 234 del Código Penal, aprobado por Decreto Legislativo 635.

Artículo 98º.- Derechos del consumidor frente a los defectos en la cantidad

Los consumidores tienen derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, en los casos siguientes:

- a. Cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

¹³ Artículo incorporado por Ley 31040, publicado el 29.08.2020

- b. Cuando el consumidor advierta que un instrumento empleado para la medición opera o ha sido utilizado en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la autoridad competente para este tipo de instrumentos.

La reclamación del derecho establecido en los literales a y b debe presentarse al proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se advierta la deficiencia de la medición o del instrumento empleado para ella.

El proveedor incurre en mora si no satisface la reclamación dentro de un plazo de quince (15) días hábiles.

Artículo 99º.- Pagos en exceso

Los pagos hechos en exceso del precio estipulado son recuperables por el consumidor y devengan hasta su devolución el máximo de los intereses compensatorios y moratorios que se hayan pactado, y en su defecto el interés legal. La acción para solicitar la devolución de estos pagos prescribe a los dos (2) años contados a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. En el caso de pagos indebidos, el plazo de prescripción es de cinco (5) años.

Capítulo II Responsabilidad civil

Artículo 100º.- Responsabilidad civil

El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparatorias y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

Artículo 101º.- Responsabilidad civil por productos defectuosos

El proveedor es responsable de los daños y perjuicios causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos.

La responsabilidad civil por productos defectuosos es objetiva, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1970° del Código Civil. La responsabilidad de los diversos proveedores de un producto conforme a este artículo es solidaria. Sin perjuicio de ello, cada proveedor tiene derecho a repetir contra el que le suministró el producto defectuoso u originó el defecto.

Artículo 102°.- Definición de producto defectuoso

Es producto defectuoso el que no ofrece la seguridad a la que las personas tienen derecho, tomando en consideración las circunstancias relevantes, tales como:

- a. El diseño del producto.
- b. La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo y el empleo de instrucciones o advertencias.
- c. El uso previsible del producto.
- d. Los materiales, el contenido y la condición del producto.

Artículo 103°.- Daños indemnizables

La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluido el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

Capítulo III
Responsabilidad administrativa
Subcapítulo I
Disposiciones generales

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

Artículo 105.- Autoridad competente¹⁴

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros

¹⁴ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

crucios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.

Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi¹⁵

106.1 El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos sancionadores:

- a. Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.
- b. Procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia o de laudo arbitral.
- c. Procedimiento por proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
- d. Procedimiento por negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.
- e. Procedimiento por denuncia maliciosa.
- f. Procedimientos en vía de ejecución:
 - (i) Por incumplimiento de medidas correctivas.
 - (ii) Por incumplimiento de pago de costas y/o costos.
 - (iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.

En los procedimientos sancionadores de protección al consumidor no es obligatoria la intervención de abogado, conforme al artículo 42° del Decreto Legislativo N°807.¹⁶

- g. Procedimiento de liquidación de costas y costos.
De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos

¹⁵ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

¹⁶ Párrafo incorporado por el Decreto Legislativo 1390, publicado el 05.09.2018.

administrativos anteriormente señalados, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

Subcapítulo II

Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor

Artículo 107°.- Postulación del proceso¹⁷

Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte¹⁸

En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

¹⁷ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

¹⁸ Artículo incorporado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

Artículo 108º.- Infracciones administrativas¹⁹

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

¹⁹ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.²⁰

Artículo 109º.- Medidas cautelares²¹

En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el órgano resolutorio puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

- a. La cesación de los actos materia de denuncia.
- b. El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.
- c. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
- d. El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
- e. Cualquier otra medida necesaria y adecuada a fin de salvaguardar la eficacia de la decisión final de la autoridad competente, considerando para tales efectos el peligro que podría conllevar la continuación de la conducta denunciada o la prolongación de sus efectos.

²⁰ Literal modificado por el Decreto Legislativo 1390, publicado el 05.09.2018.

²¹ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

El órgano resolutivo puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta.

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.

Artículo 110º.- Sanciones administrativas²²

El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el

²² Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

Artículo 111°.- Responsabilidad de los administradores

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas²³

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
 1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
 3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
 4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
 6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.

²³ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.²⁴
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

²⁴ Numeral modificado por el Decreto Legislativo 1390, publicado el 05.09.2018.

- e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparatoras²⁵

- 115.1 Las medidas correctivas reparatoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparatoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

²⁵ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos²⁶

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos²⁷

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades

²⁶ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

²⁷ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

Artículo 120°.- Comiso de productos y destino de los mismos

En el caso de que se ordene el comiso de productos, sea de manera provisional o definitiva, estos son depositados en el lugar que, para el efecto, señale el Indecopi, por cuenta, costo y riesgo del infractor, debiendo designarse al depositario en el propio acto de la diligencia. El depositario, al aceptar el cargo, es instruido de sus obligaciones y responsabilidades. Los gastos incurridos por el accionante para el comiso de productos son considerados costas del procedimiento.

Consentida la resolución de primera o segunda instancia, o confirmada esta por el Poder Judicial, los productos comisados son adjudicados por el Consejo Directivo del Indecopi a entidades estatales que desarrollan labores o programas de apoyo social, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, sus unidades ejecutoras, el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad o a instituciones privadas sin fines de lucro o a actividades benéficas, las que deben garantizar que dichos productos no sean comercializados. En caso de atentar contra la salud o el orden público, los productos deben ser destruidos.

Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 122°.- Prescripción de la sanción

La acción para que la autoridad administrativa pueda exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al presente Código prescribe a los tres (3) años contados desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se impone la sanción queda firme.

Interrumpe la prescripción de la sanción, la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución coactiva. El cómputo del plazo se vuelve a iniciar si el procedimiento de ejecución coactiva permanece paralizado durante más de treinta (30) días hábiles por causa no imputable al infractor.

La prescripción se suspende cuando se haya dictado una medida cautelar o concurra cualquier otra situación equivalente que impida el inicio o suspenda el procedimiento de ejecución coactiva.

Artículo 123°.- Recopilación de información por la autoridad

El secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi están facultados para reunir información relativa a las características y condiciones de los productos o servicios que se expenden en el mercado, con el objeto de informar al consumidor para permitirle tomar una adecuada decisión de consumo.

Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales.

Subcapítulo III

Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor

Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor²⁸

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios, falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.²⁹

Asimismo, es competente para conocer los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o

²⁸ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

²⁹ Párrafo modificado por el Decreto Legislativo 1390, publicado el 05.09.2018.

servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.³⁰

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituyen la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

Artículo 126°.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor³¹

El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas:

- a. Debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia en observancia de las normas que establece el presente Código, incluyendo las que prevén infracciones y habilitan la imposición de sanciones, multas y medidas correctivas siendo de aplicación supletoria las disposiciones del Procedimiento Único previsto en el Título V del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi en todo aquello que no contradiga su naturaleza y celeridad.
- b. Se ofrecen únicamente medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda, sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.

³⁰ Párrafo modificado por el Decreto Legislativo 1390, publicado el 05.09.2018.

³¹ Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30.12.2016.

Artículo 127°.- Designación del jefe de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se encuentra a cargo de un jefe, que cuenta con autonomía técnica y funcional, que es designado por el Consejo Directivo del Indecopi y que resuelve en primera instancia administrativa los procedimientos sumarísimos iniciados a pedido de parte, de conformidad con la presente disposición. Para su designación y remoción son de aplicación las normas del Decreto Legislativo núm. 1033, que regulan la designación y vacancia de los comisionados.

Las demás disposiciones procedimentales que resulten necesarias son aprobadas por el Consejo Directivo del Indecopi, quedando su presidente facultado para adoptar las acciones administrativas y de personal que se requieran para la implementación y funcionamiento de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, a nivel nacional.

TÍTULO VI**DEFENSA COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES****Artículo 128°.- Defensa colectiva de los consumidores**

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 de los consumidores. Para estos efectos se entiende por:

- a. Interés colectivo de los consumidores.- Son acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase.
- b. Interés difuso de los consumidores.- Son acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

Artículo 129°.- Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el Indecopi están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del Indecopi, en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores o de los potencialmente afectados.

El órgano funcional competente del Indecopi califica la denuncia y otros elementos y decide el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores. De igual manera, por propia iniciativa, puede iniciar este tipo de procedimiento o continuar de oficio cualquier otro cuando considera que puede estar afectándose el interés colectivo de los consumidores.

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas están también legitimadas para formular denuncias en defensa de intereses difusos o colectivos ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

Artículo 130°.- Procesos judiciales para la defensa de intereses difusos de los consumidores³²

El Indecopi, se encuentra legitimado para promover de oficio procesos judiciales relacionados a los temas de su competencia en defensa de los intereses difusos de los consumidores, conforme al artículo 82° del Código Procesal Civil. Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas pueden promover tales procesos, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 82° del Código Procesal Civil.

Artículo 131°.- Procesos judiciales para la defensa de intereses colectivos de los consumidores

131.1 El Indecopi, está facultado para promover procesos en defensa de intereses colectivos de los consumidores, los cuales se tramitan

³² Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1390, publicado el 05.09.2018.

en la vía sumarísima, siendo de aplicación, en cuanto fuera pertinente, lo establecido en el artículo 82° del Código Procesal Civil. Asimismo, el Indecopi, puede delegar la facultad señalada en el presente párrafo a las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas, siempre que cuenten con la adecuada representatividad y reconocida trayectoria.³³

En ambos casos, son de aplicación los plazos, reglas, condiciones o restricciones establecidas mediante Reglamento aprobado por Decreto Supremo.

- 131.2 En estos procesos se pueden acumular las pretensiones de indemnización por daños y perjuicios, reparación o sustitución de productos, reembolso de cantidades indebidamente pagadas y, en general, cualquier otra pretensión necesaria para proteger el interés y los derechos de los consumidores afectados, que guarde conexidad con aquellas.
- 131.3 El juez confiere traslado de la demanda el mismo día que se efectúan las publicaciones a las que se hace referencia en el artículo 82° del Código Procesal Civil. El Indecopi representa a todos los consumidores afectados por los hechos en que se funda el petitorio si aquellos no manifiestan expresamente y por escrito su voluntad de no hacer valer su derecho o de hacerlo por separado, dentro del plazo de treinta (30) días de realizadas dichas publicaciones.
- 131.4 Una vez consentida o ejecutoriada la sentencia que ordena el cumplimiento de la obligación demandada, esta es cobrada por el Indecopi, el cual luego prorroga su monto o vela por su ejecución entre los consumidores que se apersonen ante dicho organismo, acreditando ser titulares del derecho discutido en el proceso.

³³ Numeral modificado por el Decreto Legislativo 1390, publicado el 05.09.2018.

- 131.5 Transcurrido un (1) año desde la fecha en que el Indecopi cobra efectivamente la indemnización, el saldo no reclamado se destina a un fondo especial para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores, de información relevante para los mismos y del sistema de patrocinio de intereses de los consumidores.
- 131.6 Mediante decreto supremo se establece los alcances y mecanismos para llevar a cabo el adecuado uso del fondo mencionado en el párrafo 131.5 y para la promoción del patrocinio de intereses de los consumidores. Asimismo, se regula los procedimientos de distribución del monto obtenido o de ejecución de las obligaciones en favor de los consumidores afectados.
- 131.7 Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, el Indecopi puede representar los intereses individuales de los consumidores ante cualquier autoridad pública o cualquier otra persona o entidad privada, bastando para ello la existencia de una simple carta poder suscrita por el consumidor afectado. Tal poder faculta al Indecopi a exigir y ejecutar cualquier derecho del consumidor en cuestión.
- 131.8 Las asociaciones de consumidores facultadas por el Indecopi que promueven estos procesos los efectúan mediante el mismo procedimiento, en lo que les fuera aplicable y conforme al decreto supremo que reglamenta los procesos judiciales por intereses colectivos de los consumidores y el fondo a que se refiere el párrafo 131.5.

TÍTULO VII
SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN
DEL CONSUMIDOR

Capítulo I

Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Artículo 132º.- Creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Créase el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor 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 en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes.

Artículo 133º.- Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo Nacional de Protección del Consumidor constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros y es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de ente rector del sistema. Está integrado además por:

- a. Un (1) representante del Ministerio de la Producción.
- b. Un (1) representante del Ministerio de Salud.
- c. Un (1) representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- d. Un (1) representante del Ministerio de Educación.
- e. Un (1) representante del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- f. Un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas.
- g. Un (1) representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- h. Un (1) representante de los gobiernos regionales.
- i. Un (1) representante de los gobiernos locales.

- j. Un (1) representante de los organismos reguladores de los servicios públicos.
- k. Tres (3) representantes de las asociaciones de consumidores.
- l. Un (1) representante de los gremios empresariales.
- m. Un (1) representante de la Defensoría del Pueblo, que actúa como observador.

Para la aplicación de lo señalado en el presente artículo, se dictan las medidas reglamentarias por las cuales se establecen los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios. La participación en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor es ad honórem, no genera pago alguno, ni de dieta, honorario o remuneración por parte del Estado a favor de sus integrantes.

Artículo 134º.- Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Son funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor ejecutadas en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor las siguientes:

- a. 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.
- b. Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.
- c. Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración.
- d. Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.
- e. Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.

- f. Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
- g. 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.
- h. 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.
- i. Promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, quienes pueden gestionar ante los demás órganos del Estado y antes de cooperación el financiamiento para sus actividades y funcionamiento.

Artículo 135°.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

Artículo 136°.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Sin perjuicio de las facultades y funciones establecidas en el ordenamiento legal vigente, son funciones del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las siguientes:

- a. Ejecutar la política nacional de protección del consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
- b. Proponer la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos y de consumo.

- c. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.
- d. Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- e. Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.
- f. Coordinar la implementación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
- g. Coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
- h. Elaborar y presentar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país así como sus indicadores.
- i. Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.
- j. En su calidad de ente rector del sistema, emitir directivas para la operatividad del mismo, respetando la autonomía técnico-normativa, funcional, administrativa, económica y constitucional, según corresponda, de los integrantes del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Capítulo II
Justicia de consumo
Subcapítulo I
Sistema de Arbitraje de Consumo

Artículo 137°.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo

Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

Artículo 138°.- Las juntas arbitrales

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales, a fin de que estas organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.

Artículo 139°.- Órganos arbitrales

Los órganos arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo. Están integrados por árbitros nominados por los representantes de los sectores empresariales interesados, las organizaciones de consumidores y usuarios, y la administración.

Artículo 140°.- Carácter voluntario

La sumisión de las partes al Sistema Arbitral de Consumo es voluntaria y debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente.

Artículo 141°.- Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo

Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo quedan autorizados para ostentar en su publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión un distintivo especialmente creado, para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.

Artículo 142°.- Lineamientos generales para la armonización de criterios

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se encarga de establecer los lineamientos generales de interpretación de las normas para establecer un sistema de información oportuna y eficiente que permita armonizar criterios legales en todas las juntas arbitrales de consumo a nivel nacional.

Artículo 143°.- Intereses colectivos

El sometimiento de una controversia a arbitraje, conciliación o mediación no impide a la autoridad competente basarse en los mismos hechos como

indicios de una infracción a las normas del presente Código para iniciar investigaciones y procedimientos de oficio por propia iniciativa que tengan por objeto la protección del interés colectivo de los consumidores.

La existencia de un arbitraje en trámite en el que se discute la posible afectación del interés particular de un consumidor, por hechos similares a los que son objeto de un procedimiento por afectación a intereses colectivos, no impide ni obstaculiza el trámite de este último.

En cualquier caso y aun cuando en la mediación o conciliación las partes arriben a un acuerdo, la autoridad competente puede iniciar por propia iniciativa o continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que pueden estar afectándose intereses colectivos.

Artículo 144°.- Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos

El laudo arbitral firme y el acta suscrita por las partes que contiene un acuerdo conciliatorio celebrado entre consumidor y proveedor, conforme a los mecanismos señalados en el presente capítulo, constituyen título ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

El incumplimiento de un acuerdo conciliatorio o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción al presente Código. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hace, se le impone automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se toman en cuenta los criterios establecidos en el artículo 112° de este Código. Dicha multa debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días de notificada, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, el Indecopi puede imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con lo acordado. Las multas impuestas no impiden al Indecopi imponer una multa o sanción distinta al final de un procedimiento, de ser el caso. Asimismo, el Indecopi es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el presente Código. Este artículo es de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con el Indecopi.

Subcapítulo II

Mecanismos alternativos de solución de conflictos

Artículo 145°.- Arbitraje

El sometimiento voluntario del consumidor al arbitraje de consumo excluye la posibilidad de que este inicie un procedimiento administrativo por infracción a las normas del presente Código o que pretenda beneficiarse con una medida correctiva dictada por la autoridad de consumo en los procedimientos que esta pueda seguir para la protección del interés público de los consumidores.

Artículo 146°.- Laudo arbitral

El laudo arbitral que se emite en un arbitraje de consumo no es vinculante para la autoridad administrativa para que inicie o continúe de oficio un procedimiento administrativo en defensa del interés público de los consumidores.

Artículo 147°.- Conciliación

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

Artículo 148°.- Mediación

Los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las disposiciones de este Código.

Artículo 149°.- Acta de mediación

La propuesta que puede plantear el denunciado no constituye reconocimiento de los hechos denunciados, salvo que así lo señale de manera expresa.

Subcapítulo III **El libro de reclamaciones**

Artículo 150°.- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

Artículo 151°.- Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

Artículo 152°.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

Capítulo III

Asociaciones de consumidores

Artículo 153°.- Rol de las asociaciones de consumidores

- 153.1 Las asociaciones de consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios.
- 153.2 Las asociaciones de consumidores 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 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.
- 153.3 En la vía judicial pueden promover procesos en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, sujetándose a lo previsto en los artículos 130° y 131°.
- 153.4 La legitimidad de las asociaciones de consumidores se extiende también para actuar a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder ante los organismos reguladores de los servicios públicos en los procesos en materia de protección al consumidor, así como en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.
- 153.5 Mediante resolución de Consejo Directivo el Indecopi establece los órganos funcionales competentes a que se refiere el párrafo 153.2.

Artículo 154°.- Prohibiciones para las asociaciones de consumidores

Para efectos de la independencia y transparencia de las asociaciones de consumidores, estas no pueden:

- a. Incluir como asociadas a personas jurídicas con fines de lucro.
- b. Percibir financiamiento de los proveedores que comercializan productos y servicios.

- c. Dedicarse a actividades distintas a su finalidad o incompatibles con ella.
- d. Destinar los fondos públicos entregados por concepto de multas para una finalidad distinta a la asignada.
- e. Actuar con manifiesta temeridad presentando denuncias maliciosas debidamente sancionadas en la vía administrativa o judicial.
- f. Incumplir las disposiciones establecidas por el presente Código o las resoluciones emitidas por el Consejo Directivo del Indecopi sobre la materia.

El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones es sancionado por el Indecopi por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con el artículo 106, con la suspensión o la cancelación del registro especial hasta por un periodo de dos (2) años, previo procedimiento, teniendo en cuenta la gravedad o el reiterado incumplimiento de las disposiciones establecidas para estos efectos.³⁴

Artículo 155°.- Reconocimiento y registro de las asociaciones de consumidores

Para el reconocimiento de las asociaciones de consumidores, deben encontrarse inscritas en el registro especial a cargo del Indecopi, y cumplir los siguientes requisitos:

- a. Encontrarse inscritas en los registros públicos.
- b. Tener las finalidades señaladas en el artículo 153°, bien sea de carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados.
- c. Cualquier otra obligación que establezca el Indecopi sobre el particular o en coordinación con los organismos reguladores de los servicios públicos.

El Indecopi establece mediante resolución de Consejo Directivo los mecanismos para la inscripción de las asociaciones de consumidores en el registro especial.

³⁴ Párrafo modificado por el Decreto Legislativo 1390, publicado el 05.09.2018.

Artículo 156°.- Convenios de cooperación institucional

- 156.1 El Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores les sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.
- 156.2 Los porcentajes entregables a las asociaciones de consumidores deben ser utilizados a efectos de implementar acciones específicas de promoción y defensa de los intereses de los consumidores y un monto no mayor del cinco por ciento (5%) del porcentaje que se les entrega puede ser utilizado para su funcionamiento a efectos del desarrollo de su finalidad, en las condiciones que establece el reglamento.
- 156.3 Corresponde a la Contraloría General de la República supervisar que las asociaciones de consumidores destinen los recursos recaudados por concepto de multa para los fines señalados en el párrafo 156.2. El incumplimiento de dicha finalidad conlleva a resolver el Convenio de Cooperación Institucional e iniciar las acciones administrativas y penales que correspondan.
- 156.4 Los requisitos para la celebración de los convenios y para que la entrega de los fondos cumpla con la finalidad asignada son establecidos por el Indecopi y los organismos reguladores, respectivamente, mediante resolución de Consejo Directivo.

Artículo 157°.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta

Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por estas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:

- a. Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.
- b. Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- c. Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que puedan ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.
- d. Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

Artículo 158°.- Responsabilidad de la asociación y sus representantes legales

En caso de producirse daño al proveedor por denuncia maliciosa, son responsables solidarios del daño causado tanto la asociación como los representantes legales de esta que participaron con dolo en el planeamiento o realización de la denuncia.

En caso de producirse daño a los consumidores por el mal accionar de la asociación, son responsables tanto la asociación como los representantes de esta que participaron con dolo o culpa en ello, de acuerdo con las normas del Código Civil.

Artículo 159°.- Aplicación supletoria para los servicios públicos

Las reglas incluidas en el presente capítulo se aplican, de manera supletoria, a las disposiciones de los organismos reguladores de los servicios públicos.

Capítulo IV

Calidad y normalización en la producción de productos y servicios

Artículo 160°.- Promoción de normas técnicas peruanas

El Estado promueve la calidad de los productos y servicios fomentando la estandarización a través de las Normas Técnicas Peruanas.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Implementación y ejecución del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y del Sistema de Arbitraje de Consumo

La implementación y la ejecución del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y del Sistema de Arbitraje de Consumo se sujetan al presupuesto institucional de las entidades involucradas sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

SEGUNDA.- Competencia en servicios de administración de fondos de pensiones

De acuerdo con lo establecido en su ley y las normas reglamentarias que emita sobre el particular, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones resuelve en forma exclusiva las controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados al Sistema Privado de Pensiones y vinculadas a los temas detallados en los títulos IV, V y VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y normas complementarias, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del presente Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor.

A dichos efectos, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones puede imponer medidas cautelares y disponer la aplicación de las medidas correctivas reparadoras y complementarias detalladas en el presente Código.

El Indecopi es competente para conocer los demás casos de controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados al Sistema Privado de Pensiones que puedan constituir infracciones a las disposiciones del presente Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor, conforme a lo dispuesto en el capítulo III del título V. Para estos efectos, en los procedimientos administrativos sancionadores iniciados ante el Indecopi, para cuya resolución se requiera interpretar los alcances de las normas que rigen el Sistema Privado de Pensiones o pronunciarse sobre materias que versan sobre la operatividad del Sistema Privado de Pensiones, el órgano funcional competente del Indecopi a cargo del procedimiento en primera instancia debe contar con la opinión escrita de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones antes de emitir su decisión final.

TERCERA.- Reglamentación posterior

En el plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, el Poder Ejecutivo expide las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el artículo 37°; del Sistema de Arbitraje de Consumo creado en los artículos del 137° al 144°; del Registro de Infracciones y Sanciones establecido en el artículo 119°; del fondo para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores a que se refieren los párrafos 131.5 y 131.6 del artículo 131°; de la reglamentación de los procedimientos judiciales por intereses colectivos de los consumidores a que se refiere el párrafo 131.8 del referido artículo; del artículo 150° sobre el libro de reclamaciones; y de las condiciones del destino del monto para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores a que se refiere el párrafo 156.2 del artículo 156°.

CUARTA.- Vigencia del Código

El presente Código entra en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de lo señalado en los párrafos siguientes.

El artículo 36° y 37° entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código.

El subcapítulo III del capítulo III del título V sobre el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código, y es de aplicación a los procedimientos que se inicien a partir de dicha fecha.

QUINTA.- Acciones necesarias para garantizar la protección de los derechos del consumidor a nivel nacional

A efectos de adecuar la estructura organizativa del Indecopi para ejecutar las acciones requeridas para fortalecer la protección del consumidor, a nivel nacional, en cumplimiento de las normas dispuestas por este Código, facúltase al Indecopi a ejecutar las acciones de personal y la contratación de bienes y servicios que resulten necesarias, quedando para ello exceptuado de las normas sobre medidas de austeridad, racionalidad y disciplina en el gasto público contenidas en la Ley núm. 29465, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2010, así como de las limitaciones establecidas en la Ley núm. 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

Para los mismos efectos, facúltase al Indecopi a ejecutar la contratación de bienes y servicios necesarios, así como a realizar las inversiones correspondientes, para viabilizar la adecuación prevista en el párrafo anterior, quedando exceptuado de las limitaciones previstas en el Decreto de Urgencia núm. 037-2010, que establece medidas en materia económica y financiera en los pliegos del Gobierno Nacional para el cumplimiento de las metas fiscales del año fiscal 2010.

Las acciones que se realicen al amparo de la presente disposición no generan, en ningún caso, egresos al Tesoro Público, debiendo financiarse con cargo a recursos directamente recaudados. El Indecopi queda obligado a informar trimestralmente a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República y a la Contraloría General de la República acerca de las acciones ejecutadas en el marco de la presente disposición.

La presente disposición entra en vigencia el día siguiente de la publicación del presente Código en el diario oficial El Peruano.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

SEGUNDA.- Adición del párrafo 19.4 al artículo 19° de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

Adiciónase el párrafo 19.4 al artículo 19° de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), aprobado por el Decreto Legislativo núm. 1033, con el siguiente texto:

“19.4 En aquellos casos en los que se someta a revisión del órgano judicial competente la legalidad y el cumplimiento de las normas previstas para el inicio y trámite del procedimiento de ejecución coactiva mediante demanda de revisión judicial, la ejecución coactiva solo será suspendida si el cumplimiento de la obligación es garantizado mediante

carta fianza, la que debe cumplir iguales requisitos a los señalados en el artículo 35° del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo núm. 009-2009-PCM.”

TERCERA.- Modificación del artículo 7° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 7° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda”.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA.- Procedimientos en trámite

Las infracciones y los procedimientos administrativos iniciados antes de la entrada en vigencia del presente Código, se rigen por la normativa anterior hasta su conclusión.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS

PRIMERA.- Derogación expresa

Quedan derogadas expresamente a partir de la vigencia de la presente Ley las siguientes normas:

- Decreto Legislativo núm. 716, Sobre Protección al Consumidor.
- Ley núm. 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor.
- Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo núm. 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.
- Decreto Legislativo núm. 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor.
- Decreto Supremo núm. 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.
- Decreto Supremo núm. 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.
- Ley núm. 27917, Ley que Modifica y Precisa los Alcances del Artículo 42° del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por Decreto Supremo núm. 039-2000-ITINCI.
- Ley núm. 28300, Ley que Modifica el Artículo 7°-A del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo núm. 716, Ley de Protección al Consumidor.
- Ley núm. 27846, Ley que Precisa Alcances del artículo 40° del Decreto Supremo núm. 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.
- Decreto Supremo núm. 077-2010-PCM, que dispone la obligación de contar con un libro de reclamaciones en los establecimientos abiertos al público que provean bienes y servicios a los consumidores finales.

Toda referencia al Decreto Legislativo núm. 716 o al Decreto Supremo núm. 006-2009-PCM se entenderá efectuada al presente Código a partir de su entrada en vigencia.

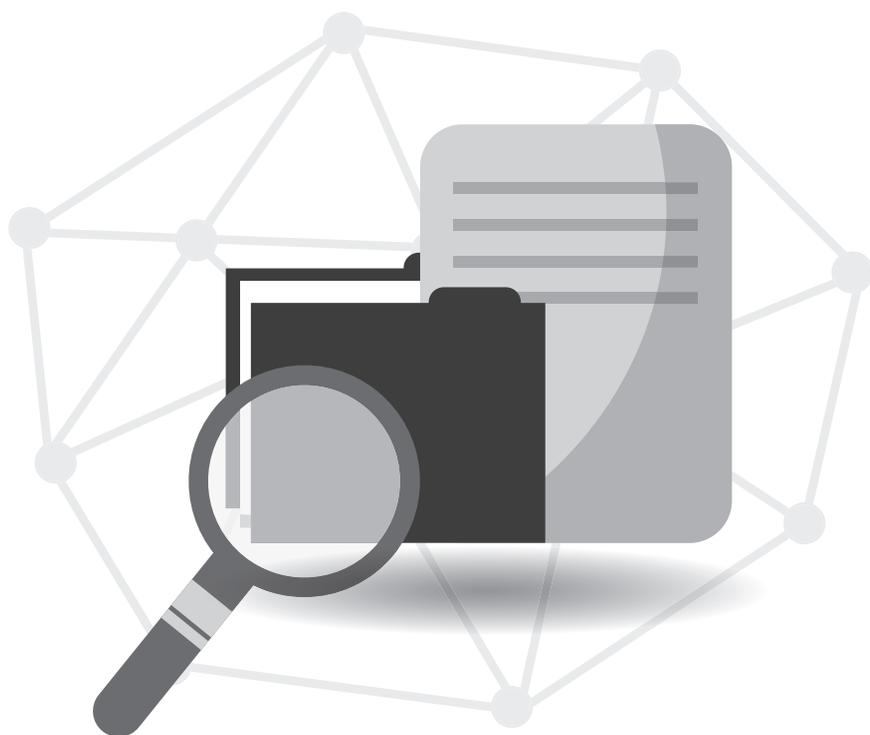
SEGUNDA.- Derogación genérica

Deróganse todas las disposiciones legales o administrativas, de igual o inferior rango, que se opongan o contradigan lo dispuesto en el presente Código.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los catorce días del mes de agosto de dos mil diez.

DIRECTORIO DEL CONSUMIDOR



1 Guía de Reclamaciones Virtuales de las entidades reguladoras

1.1 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

<https://www.gob.pe/indecopi>

He leído los alcances del servicio

Inicia tu reclamo aquí. ⓘ

Selecciona una opción:

ⓘ



Servicios Bancarios y Financieros

ⓘ



Transporte

ⓘ



Colegios

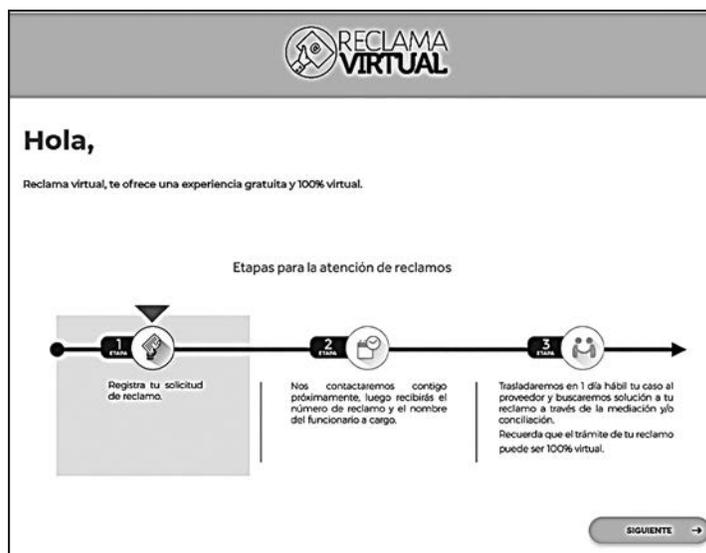
ⓘ



Otros

← ATRÁS

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para la atención de las reclamaciones de los servicios prestados por nuestra institución, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi. Se informa que el Indecopi podrá compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas. Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.



Menú | 



1 Cuéntanos tu reclamo > 2 Identifica al reclamado > 3 Completa tus datos

 **Servicios Bancarios y Financieros**

¿Expusiste tu problema ante el reclamado?
 Sí No

Identifica el producto financiero

Seleccionar producto financiero

¿Cómo realizaste la compra o la contratación del servicio?

Seleccionar medio de compra o contratación del servicio

Explicanos el motivo del reclamo ⓘ

Cuéntanos la situación que motiva tu reclamo: ¿Cómo actuó el reclamado? ¿Qué esperabas?

Máximo 4000 caracteres

Si tienes documentos relacionados al reclamo, agrégalos (Opcional)
 Adjunta archivos (fotos o documentos) que tengan alguna de estas extensiones: .jpg, .jpeg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .mp3, .mp4. Puedes subir hasta 5 archivos, cada uno con un peso máximo de 5MB.

Seleccione el tipo de documento + Cargar archivo

¿Recuerdas cuándo sucedió el problema?
 Sí No

¿Qué solicitas?
 Toma en cuenta que las indemnizaciones por daños y perjuicios se solicitan a través de la vía jurisdiccional correspondiente (Poder Judicial) y también podrás considerar la regulación del arbitraje de consumo. En el caso de las medidas correctivas y sanciones, éstas se dan en el marco de una denuncia administrativa (Sumarísimo u Ordinario).

Ejemplo: devolución del monto pagado / cambio de producto / aplicación de garantía

Máximo 3000 caracteres

Elige la oficina del Indecopi que deseas gestione tu reclamo:
 La oficina seleccionada será la encargada de gestionar tu reclamo

Seleccione la oficina de Indecopi



Transporte

¿Expusiste tu problema ante el reclamado?

Sí No

¿Cómo realizaste la compra o la contratación del servicio?

Seleccionar medio de compra o contratación del servicio ▼

Explicanos el motivo del reclamo ⓘ

Máximo 4000 caracteres

Si tienes documentos relacionados al reclamo, agrégalos (Opcional)

Adjunta archivos (fotos o documentos) que tengan alguna de estas extensiones: .jpg, .jpeg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .mp3, .mp4. Puedes subir hasta 5 archivos, cada uno con un peso máximo de 5MB.

Seleccione el tipo de documento ▼ + Cargar archivo

¿Recuerdas cuándo sucedió el problema?

Sí No

¿Qué solicitas?

Toma en cuenta que las indemnizaciones por daños y perjuicios se solicitan a través de la vía jurisdiccional correspondiente (Poder Judicial) y también podrás considerar la regulación del arbitraje de consumo. En el caso de las medidas correctivas y sanciones, éstas se dan en el marco de una denuncia administrativa (Sumarísimo u Ordinario).

Ejemplo: devolución del monto pagado / cambio de producto / aplicación de garantía

Máximo 3000 caracteres

Elige la oficina del Indecopi que deseas gestione tu reclamo:

La oficina seleccionada será la encargada de gestionar tu reclamo

Seleccione la oficina de Indecopi ▼

← ATRAS
SIGUIENTE →

**Colegios**

¿Deseas presentar el reclamo de manera anónima?

Sí No

¿Expusiste tu problema ante el reclamado?

Sí No

¿Cómo realizaste la compra o la contratación del servicio?

Seleccionar medio de compra o contratación del servicio ▾

Explicanos el motivo del reclamo ⓘ

Cuéntanos la situación que motiva tu reclamo: ¿Cómo actuó el reclamado? ¿Qué esperabas?

Máximo 4000 caracteres

Si tienes documentos relacionados al reclamo, agrégalos (Opcional)

Adjunta archivos (fotos o documentos) que tengan alguna de estas extensiones: .jpg, .jpeg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .mp3, .mp4. Puedes subir hasta 5 archivos, cada uno con un peso máximo de 5MB.

Selecciona el tipo de documento ▾ + Cargar archivo

¿Recuerdas cuándo sucedió el problema?

Sí No

¿Qué solicitas?

Toma en cuenta que las indemnizaciones por daños y perjuicios se solicitan a través de la vía jurisdiccional correspondiente (Poder Judicial) y también podrás considerar la regulación del arbitraje de consumo. En el caso de las medidas correctivas y sanciones, éstas se dan en el marco de una denuncia administrativa (Sumarísimo u Ordinario).

Ejemplo: devaluación del monto pagado / cambio de producto / aplicación de garantía

Máximo 5000 caracteres

Elige la oficina del Indecopi que deseas gestione tu reclamo:

La oficina seleccionada será la encargada de gestionar tu reclamo

Selecciona la oficina de Indecopi ▾

← ATRÁS

SIGUIENTE →

 **Otros**

¿Expusiste tu problema ante el reclamado?
 Sí No

¿Cómo realizaste la compra o la contratación del servicio?
Seleccionar medio de compra o contratación del servicio ▼

Explicanos el motivo del reclamo ⓘ

Cuéntanos la situación que motiva tu reclamo: ¿Cómo actuó el reclamado? ¿Qué esperabas?

Máximo 4000 caracteres

Si tienes documentos relacionados al reclamo, agrégalos (Opcional)
Adjunta archivos (fotos o documentos) que tengan alguna de estas extensiones: .jpg, .jpeg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .mp3, .mp4. Puedes subir hasta 5 archivos, cada uno con un peso máximo de 5MB.

Selecciona el tipo de documento ▼ + Cargar archivo

¿Recuerdas cuándo sucedió el problema?
 Sí No

¿Qué solicitas?
Toma en cuenta que las indemnizaciones por daños y perjuicios se solicitan a través de la vía jurisdiccional correspondiente (Poder Judicial) y también podrás considerar la regulación del arbitraje de consumo. En el caso de las medidas correctivas y sanciones, estas se dan en el marco de una denuncia administrativa (Sumarísimo u Ordinario).

Ejemplo: devolución del monto pagado / cambio de producto / aplicación de garantía

Máximo 3000 caracteres

Elige la oficina del Indecopi que deseas gestione tu reclamo:
La oficina seleccionada será la encargada de gestionar tu reclamo

Seleccione la oficina de Indecopi ▼

← ATRÁS SIGUIENTE →

1.2 La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Administradoras de Fondos de Pensiones) - SBS.

<https://www.sbs.gob.pe/>

The screenshot shows the SBS website interface. At the top, there is a navigation bar with the SBS logo and the text 'SBS para ciudadanos'. To the right, it says 'Web principal SBS' and 'Portal de Prevención de Lavado de Activos'. Below this, there are search and navigation options: 'Busca en la SBS' with a magnifying glass icon, and three dropdown menus: 'Servicios', 'Infórmate y Aprende', and 'Educación Financiera'. The main content area is titled 'Libro de Reclamaciones' and includes a paragraph explaining the process of filing a complaint with the SBS. Below the text, there is a section for 'Preguntas frecuentes' (Frequently Asked Questions) with several questions and dropdown arrows for answers.

The screenshot shows the 'Formulario de Reclamación' (Complaint Form) on the SBS website. It is divided into two main sections: '1. Identificación de la Hoja de Reclamación' and '2. Identificación del Usuario'. Section 1 includes a dropdown menu for 'Oficina Reclamada(*)' with the instruction 'Seleccione la oficina reclamada'. Section 2 includes several input fields: 'Nombre(*)' (Ingrese los nombres), 'Apellido Paterno(*)' (Ingrese el apellido paterno), 'Apellido Materno(*)' (Ingrese el apellido materno), a dropdown for '¿Actúa en representación de una persona jurídica?*' (No), 'Domicilio(*)' (Ingrese la dirección), 'Tipo Documento(*)' (DNI), 'Número Documento(*)' (with a blank field), 'Teléfono(*)' (with a blank field), and 'Correo Electrónico(*)' (Ingrese el correo electrónico válido).

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

3. Identificación de la Atención Brindada

Detalle*:

4. Autorización

Autorizo expresamente a que se notifique la respuesta y otras comunicaciones a cualquiera de las siguientes direcciones señaladas en la hoja de reclamación(*)

En forma electronica a la dirección de correo electronico En forma fisica a la dirección domiciliaria

Ingrese el Código de la imagen*: 

(*) Obligatorio

Le informamos que los datos personales que proporcione serán tratados conforme a la Ley N° 29733 y su reglamento. Si desea conocer más sobre la ley de protección de datos personales ingrese aquí.

1.3 Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN.
<https://www.osinergmin.gob.pe/>



Estimado usuario, si desea presentar un trámite, ponemos a su disposición nuestra nueva plataforma digital:

<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe>

Si tiene consultas o necesita orientación sobre su servicio eléctrico o con los combustibles, puede contactarnos mediante los siguientes canales:

- Programación de citas para atención presencial en la sede de Magdalena o solicitud de atención a través de videollamada al 01 219-3434 de 8:30 am a 5:30 pm
Sede Magdalena: 10:00 am a 7:00 pm

- Atención telefónica: 01 2193410 Horario: 24 horas del día los 7 días de la semana

- Correo electrónico atencionalcliente@osinergmin.gob.pe

- Redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y página web www.osinergmin.gob.pe



Siguiente

* Obligatorio

 **gob.pe** | Libro Virtual de Reclamaciones por los Servicios brindados por Osinergrm

Cuéntanos ¿Qué sucedió?

En Osinergrm nos preocupamos por la calidad de nuestro servicio

1 2 3

1

¿En qué sede te encontrabas? *

Selecciona la respuesta

Atrás **Siguiente**

No revele nunca su contraseña. Notificar abuso

Cuéntanos ¿Qué sucedió?

En Osinergrm nos preocupamos por la calidad de nuestro servicio

1 **2** 3

2

¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente redamo? *

Escriba la fecha en el formato dd/MM/yyyy.

3

¿Aproximadamente a qué hora sucedió? *

Par ejemplo: 09:12 a.m.

Escriba su respuesta

4

Describenos ¿qué sucedió? *

Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

Escriba su respuesta

Atrás **Siguiente**

No revele nunca su contraseña. Notificar abuso

Información Adicional

1 2 3

5

Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar como máximo 2 opciones incluyendo "Otras" como opción *

TRATO PROFESIONAL EN LA ATENCIÓN: la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.

TIEMPO: hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.

PROCEDIMIENTO: no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.

INFRAESTRUCTURA: el ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro.

INFORMACIÓN: la orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.

RESULTADO: no se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.

CONFIANZA: ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.

DISPONIBILIDAD: el medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.

Otras

6

¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? *

Sí

No

Atrás Siguiente

Tus datos personales 1 2 3

7
Número de documento *
Ingrese su número de DNI, Carné de Extranjería (CE) o número de Pasaporte

Escriba su respuesta

8
Nombres y apellidos *
Escriba su nombre completo

Escriba su respuesta

9
Ingresa la dirección de tu domicilio y una referencia
Si deseas recibir una copia impresa de la respuesta, será enviada a la dirección que ingreses:

Escriba su respuesta

10
Escribe aquí tu correo electrónico: *
Enviaremos a tu correo los avances y la respuesta a tu reclamo, si así lo prefieres:

Escriba su respuesta

11
Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

- Quiero recibirla al correo electrónico ingresado
- Quiero recoger una copia en una sede de Osinermin
- Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio ingresado
- Quiero recibir una llamada a mi celular

Atrás **Siguiente**

1.4 Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS. <https://www.sunass.gob.pe/>

¿SABES COMO RECLAMAR SI NO ESTÁS DE ACUERDO CON TU FACTURACIÓN?

Acude o comunícate con tu empresa prestadora (EP) y presenta tu reclamo con el **formato 2** o a través de un formulario virtual vía página web.

La EP tendrá un **plazo de 60 días útiles** para resolver tu reclamo.*

Si tu reclamo es infundado puedes presentar una reconsideración (**formato 8**). Tendrás un **plazo de 15 días útiles**.

*"Paga primero y reclama después" **NO EXISTE. ¡Repórtalo!**

Si la EP deniega nuevamente tu pedido, podrás apelar (**formato 9**). Tendrás un **plazo de 15 días útiles**.

La EP elevará tu expediente de apelación al Tribunal de Solución de Reclamos (TRASS). El plazo para resolver es de **35 días útiles**.

*Plazo establecido según RCD 018-2020 Sunass, aplicable durante el estado de emergencia.

TEN EN CUENTA
- Para reclamar, tienes hasta 2 meses a partir de la fecha de vencimiento de tu recibo.

Formato de solicitud de atención de problemas particulares comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales. Formato 1

Presentación del reclamo. Formato 2

Resumen histórico de la facturación del reclamante. Formato 3

Acta de reunión de conciliación. Formato 4

Resumen del acta de inspección interna. Formato 5

Resumen del acta de inspección externa. Formato 6

Solicitud de contrastación de medidor de agua potable. Formato 7

Recurso de reconsideración. Formato 8

Recurso de apelación. Formato 9

FORMATO 1
Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares
Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales

N° DE SUMINISTRO	CODIGO DE SOLICITUD N°
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/WEB)	
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD	FECHA / / HORA :
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE	
Apellido Paterno	Apellido materno
Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)	
RAZÓN SOCIAL	
DATOS DEL SOLICITANTE	
(Calle, Jiron, Avenida)	N°
	Mz.
	Lote
(Urbanización, barrio)	Distrito
Provincia	
Teléfono	Correo electrónico (obligatorio para solicitud vía web)
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD	
Tipo de problema	
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO	
PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN	
A	Problemas relativos al acceso al servicio
1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido
2	Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.
3	No se admite a trámite la solicitud
4	El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios
5	No se suscribe contrato de prestación de servicios
6	Otros problemas relativos al contrato
7	EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo
B	Problemas relativos a la micromedición
1	El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.
2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición
5	EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial
C	Problemas relativos a cortes indebidos
1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.
2	La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.
D	Falta de entrega de recibo
E	Problemas relativos a la información:
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.
PROBLEMAS OPERACIONALES	
A	Filtraciones
	Filtración de agua externas hacia el predio
B	Problemas en el servicio de agua potable
1	Fugas en conexión domiciliaria
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria
3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
C	Problemas en el servicio de alcantarillado
1	Atoro en conexión de alcantarillado
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria
3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
NOTA: Lista de problemas es referencial	
CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE	
Mediante el presente, yo identificado con DNI N° declaro estar conforme con la solución de la EPS al problema presentado, descrito en la presente solicitud.	

FORMATO 2
Presentación del Reclamo

CÓDIGO DE RECLAMO N°		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
N° DE SUMINISTRO	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE	Teléfono <input style="width: 100%;" type="text"/>		
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 100%;" type="text"/>			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
(Urbanización, barrio)		Lote	
Provincia		Distrito	
DOMICILIO PROCESAL			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
(Urbanización, barrio)		Lote	
Provincia		Distrito	
Código Postal	Teléfono / Celular	Correo electrónico (obligatorio para reclamos vía web)	
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)			
Tipo de reclamo (ver lista en reverso) <input style="width: 100%;" type="text"/>			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)			
.....			
SUCURSAL / ZONAL <input style="width: 100%;" type="text"/>			
ATENIDO POR		FIRMA	<input style="width: 100%;" type="text"/>
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)			
.....			
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS			
LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA		SI	<input style="width: 100%;" type="text"/>
		NO	<input style="width: 100%;" type="text"/>
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido): Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobrerregistra.		SI	<input style="width: 100%;" type="text"/>
		NO	<input style="width: 100%;" type="text"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA	<input style="width: 100%;" type="text"/>	HORA (RANGO DE 2 HORAS) <input style="width: 100%;" type="text"/>
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA	<input style="width: 100%;" type="text"/>	HORA <input style="width: 100%;" type="text"/>
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	(DD/MM/AA)	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/> Firma del reclamante		<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/> Huella digital* (Índice derecho)	<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/> Fecha
*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital.			

FORMATO 4
Acta de Reunión de Conciliación

CÓDIGO DE RECLAMO <input style="width: 150px;" type="text"/>		
NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE		
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 150px;" type="text"/>		
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 250px;" type="text"/>		
NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA EPS		
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 150px;" type="text"/>		
FACULTADO POR: (documento, cargo, etc. según el caso) <input style="width: 150px;" type="text"/>		
Hora de Inicio <input style="width: 100px;" type="text"/>	Hora de Término <input style="width: 100px;" type="text"/>	
MATERIA DEL RECLAMO		
N°	Tipo de reclamo*	Descripción del reclamo <small>(mes reclamado, monto, incumplimiento de la EPS, etc. según el caso)</small>
<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<small>* Pueden colocarse los numerales indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formato N° 1</small>		
PROPUESTA DE LA EPS		
<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>		
PROPUESTA DEL RECLAMANTE		
<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>		
PUNTOS DE ACUERDO	PUNTOS DE DESACUERDO	
<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	
¿SUBSISTE EL RECLAMO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
<small>Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento.</small>		
OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O DE LA EPS		
<input style="width: 100%; height: 60px;" type="text"/>		
<input style="width: 95%; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 95%; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 95%; height: 30px;" type="text"/>
<small>Firma del Reclamante o su representante</small>	<small>Huella Digital* (índice derecho)</small>	<small>Firma del Representante de la EPS</small>
<small>*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital</small>		

FORMATO 5
Resumen del Acta de Inspección Interna

N° DE SUMINISTRO		CÓDIGO DE RECLAMO							
NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE									
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres							
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)									
RAZÓN SOCIAL									
DATOS REGISTRADOS									
UBICACIÓN DEL PREDIO									
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.						
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito						
Medidor N°	Diámetro	Ultima lectura (fecha y registro)							
TIPO DE UNIDADES DE USO									
Social	Doméstico	Comercial	Industrial						
Estatal									
N° de conexiones asociadas									
(Croquis a la espalda del presente formato, en caso de ser aplicable)									
ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO (llenar sólo si hay variación)									
UBICACIÓN DEL PREDIO									
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.						
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito						
TIPO DE UNIDADES DE USO									
Soc	Dom	Com	Ind						
Est									
N° de conexiones asociadas:									
Ocupadas									
Desocupadas									
Estado del abastecimiento durante la Inspección									
Normal	Sin abastecimiento								
DETALLE DE LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES									
Estado	Inodoro	Lavado	Ducha	Urinario	Bidet	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Con fuga									
Reparado									
Clausurado									
Totales									
Observaciones : _____									

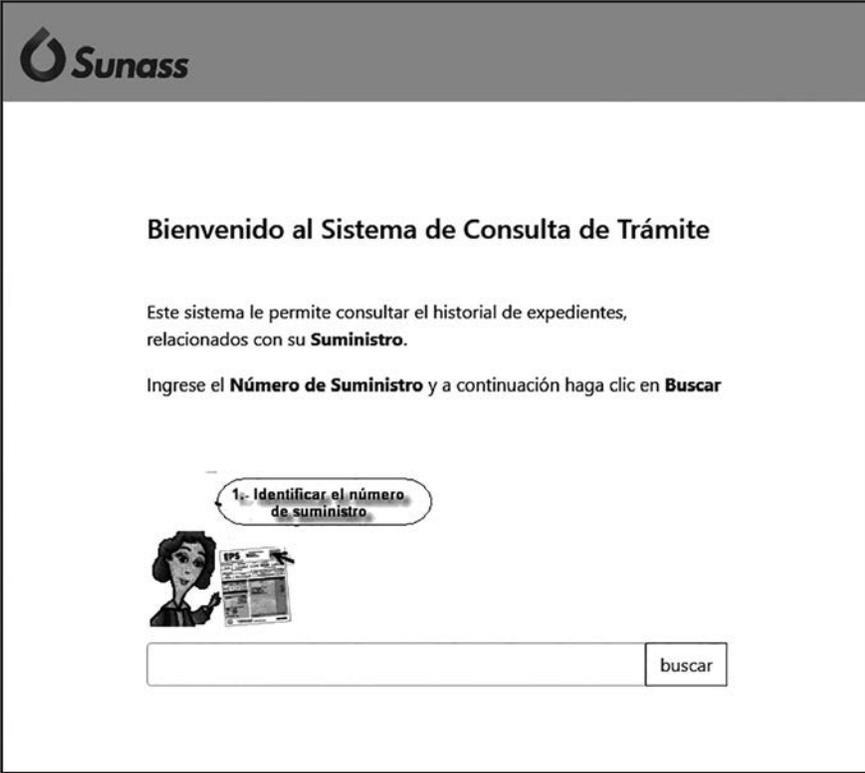
DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN									
Nombre de la persona presente en la inspección _____ Reclamante Sí _____ No _____									
Propietario	Inquilino	Residente	Otro						
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)									
Observaciones: _____									

Firma del reclamante o persona presente en la inspección*					Persona autorizada por la EPS para la inspección				
Fecha: / /			HORA INICIO: _____			HORA FINAL: _____			

FORMATO 8
Recurso de Reconsideración

	CÓDIGO DE RECLAMO <input style="width: 100px;" type="text"/>	
N° DE SUMINISTRO	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
FECHA DE NOTIFICACIÓN	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE		
Apellido Paterno	Apellido Materno	
Nombres		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
RAZÓN SOCIAL	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)		
Tipo de reclamo (según lista de Formato 2)	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
SOLICITUD DE CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR		
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los medidores por consumo medido, y solamente para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo):		
Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobreregistra	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS		
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	(DD/MM/AA) <input style="width: 100px;" type="text"/>	
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div> Firma	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div> Huella Digital* (Índice derecho)	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div> Fecha
*En caso de no saber firmar o estar impedido		

SISTEMA DE CONSULTA DE TRÁMITE:
<https://www.sunass.gob.pe/ConsultaTramitev2/>



The screenshot shows the Sunass logo in the top left corner. The main heading is "Bienvenido al Sistema de Consulta de Trámite". Below this, a paragraph states: "Este sistema le permite consultar el historial de expedientes, relacionados con su **Suministro**." A second paragraph instructs: "Ingrese el **Número de Suministro** y a continuación haga clic en **Buscar**". An illustration of a woman pointing to a document labeled "EPS" is accompanied by a callout box that says "1.- Identificar el número de suministro." At the bottom, there is a large text input field and a "buscar" button.

1.5 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL.

<https://www.osiptel.gob.pe/>

The screenshot shows the OSIPTEL website interface. At the top left is the OSIPTEL logo. Navigation links include 'Tu Osiptel', 'Usuarios', 'Operadoras', and 'Buscador de normas'. A search bar contains the text '¿Qué estas buscando?'. Below the navigation is a breadcrumb trail: 'Inicio > Formularios de reclamo > Formulario de Reclamo para otros servicios de telecomunicaciones'. The main heading is 'Formulario de Reclamo para otros servicios de telecomunicaciones'. On the left sidebar, there are sections for 'Rol del OSIPTEL', '¡Conoce Nuestras Oficinas!', and 'Orientación al Usuario'. The main content area includes a 'Descargar archivo' button and a 'Regresar' link. At the bottom of the main content area are 'IMPRIMIR' and 'SUBIR' buttons.

The screenshot shows a search results page titled 'Formularios de reclamo'. It features a search filter section with the text 'Seleccione la fecha de publicación:'. Below this are two date selection fields labeled 'Desde' and 'hasta', each with a calendar icon. A large text input field is labeled 'Texto'. At the bottom of the search section are two buttons: 'BUSCAR' and 'LIMPIAR'. A footer bar at the bottom of the page indicates 'Mostrando 1 a 5 de 5 entradas'.

Formulario de Queja Formularios de reclamo	Descargar 
Formulario de Reclamo: Servicio de Telefonía Fija Formularios de reclamo	Descargar 
Formulario de Reclamo: Servicio de Telefonía Móvil Formularios de reclamo	Descargar 
Formulario de Reclamo para otros servicios de telecomunicaciones Formularios de reclamo	Descargar 
Formulario de Recurso de Apelación Formularios de reclamo	Descargar 

Conéctate con nosotros

MESA DE PARTES VIRTUAL - sjd@osiptel.gob.pe
Servicio de Información y Documentación

  Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
Regulación del Mercado de Telecomunicaciones mediante los procesos de emisión de normas, regulación, supervisión de conferencias, solución de reclamos de usuarios, supervisión y fiscalización y sanción. Atención y orientación a usuarios desde sus oficinas de San Jorge y San Pedro en Lima, según la declaración de aplicabilidad vigente.

 **PERÚ** Presidencia del Consejo de Ministros

 **1 8 4 4**
Fono Ayuda Costo de llamada local

FORMULARIO DE QUEJA

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	DNI		RUC		CE		
N° del documento de identidad							
Dirección							
Distrito		Provincia					
N° de servicio público móvil (opcional)							
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	DNI		CE				
N° del documento de identidad							

Adjuntar el documento que acredite la representación

Datos de la Queja

Empresa	
Servicio	
N° del servicio o del contrato de abonado	
Código o N° del reclamo	
Código de identificación de la "queja"	

Interpongo Queja por la trasgresión de las normas de procedimiento, cometida en mi reclamo.

Marcar con un aspa (X) la trasgresión que corresponda a su queja:

<input type="checkbox"/>	No permitir la presentación del reclamo/ recurso/ queja; o por la negativa a entregar el código o N° de identificación del reclamo, recurso o queja.
<input type="checkbox"/>	No contestación oportuna del reclamo/
<input type="checkbox"/>	Suspensión del servicio a pesar de tener reclamo en trámite
<input type="checkbox"/>	No elevar la apelación/ No elevar la queja
<input type="checkbox"/>	Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo
<input type="checkbox"/>	Otros defectos de tramitación u otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL (señalar en qué consisten)

Firma

Fecha: _____

Anexo N° 2.2

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	DNI	RUC	CE				
N° del documento de identidad							
Dirección							
Distrito		Provincia					
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)							
N° de servicio público móvil (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	DNI	CE					
N° del documento de identidad							

Adjuntar el documento que acredite la representación

Datos del Reclamo

Empresa	
Servicio	Telefonía Móvil: PREPAGO / POST PAGO
N° o código del servicio o del contrato de abonado	
Monto reclamado	
Código o N° de reclamo	

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:			
N° del recibo		Fecha emisión	Fecha de vencimiento
	Cargo fijo		
	Minutos adicionales		
	Plan tarifario y límites de consumo		
	Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)		
	Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)		
	Ofertas y promociones		
	Roaming		
	Asignación de minutos en servicios prepago		
	Otros		
Cobro del Servicio			
Instalación o activación del servicio			
Suspensión o corte del servicio			
Calidad o idoneidad en la prestación del servicio			
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario			
Otros			

_____ Firma

Fecha: _____

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	DNI	RUC	CE				
N° del documento de identidad							
Dirección							
Distrito		Provincia					
N° de servicio público móvil (opcional)							
Autorización para ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	DNI	CE					
N° del documento de identidad							

Adjuntar el documento que acredite la representación

Datos del Reclamo

Empresa							
Servicio							
N° o código del servicio o del contrato de abonado							
Monto reclamado							
Código o N° de reclamo							

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

<input type="checkbox"/>	Facturación:					
<input type="checkbox"/>	Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:					
<input type="checkbox"/>	N° del recibo		Fecha emisión		Fecha de vencimiento	
<input type="checkbox"/>	Cobro del Servicio					
<input type="checkbox"/>	Instalación o activación del servicio					
<input type="checkbox"/>	Traslado del servicio					
<input type="checkbox"/>	Suspensión o corte del servicio					
<input type="checkbox"/>	Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: indicar en qué consiste el problema de calidad					
<input type="checkbox"/>	Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada a por el usuario					
<input type="checkbox"/>	Otros					

Firma

Fecha: _____

1.6 La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN.

<http://www.sutran.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>


Registra tu reclamo


Consulta estado del reclamo

Nota Importante:

- La SUTRAN atenderá su reclamo en un plazo máximo de 30 días hábiles de conformidad al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- El registro de su reclamo será enviado al correo electrónico del responsable del Libro de Reclamaciones de la SUTRAN y se remitirá una copia a su correo electrónico.

Registro de reclamo

Identificación del reclamante

Tipo de documento [Seleccione] ▼	N° de documento (DNI / CE/ RUC) <input type="text"/>	Nombres y apellidos / Razón social <input type="text"/>	
Correo electrónico <input type="text"/>	Confirmar correo electrónico <input type="text"/>	Teléfono fijo <input type="text"/>	Teléfono celular <input type="text"/>

Domicilio

Departamento [Seleccione] ▼	Provincia [Primero elija un departamento] ▼	Distrito [Primero elija una provincia] ▼	
Dirección <input type="text"/>		Referencia <input type="text"/>	

Detalle del reclamo

Sede regional reclamada [Seleccione] ▼	Fecha de reclamo <input type="text" value="25/01/2021"/>	Servicio reclamado [Primero elija una sede regional] ▼
---	---	---

Descripción del reclamo

Consulta de reclamo virtual

En este módulo Ud. podrá consultar información sobre el reclamo virtual registrado.

- Ingrese n° de reclamo virtual de 8 dígitos o DNI, luego presione clic en buscar.

N° de reclamo virtual **N° de documento (DNI / CE/ RUC)**

Ingrese n° de reclamo virtual Ingrese DNI

Id	Sede regional	N° de reclamo virtual	Tipo de reclamo	Tipo de servicio	Estado	Fecha de ocurrencia	Fecha de reclamo	Fecha de conclusión
Ingrese número de ticket o DNI para buscar su reclamo.								

Leyenda:

- ID:** Número de registro consecutivo.
- Sede Regional:** Oficina Regional donde se produjo su reclamo.
- N° de reclamo virtual:** Número correlativo registrado en el Libro de Reclamaciones Virtual.
- Tipo de reclamo:** Especificará si se trata de:
 - a) Mala atención
 - b) Mala orientación
 - c) Mala calidad de servicio
 - d) Otros
- Tipo de servicio:** señala el servicio en el que no fue atendido adecuadamente.
- Estado:** Indica la etapa de evaluación del reclamo ya sea pendiente ó concluido.
- Fecha de ocurrencia:** Momento en que se suscitó la mala atención u orientación.
- Fecha de reclamo:** Momento en que se registró el reclamo virtual.

No corresponde presentar en el Libro de Reclamaciones:

(i) **Consultas y/o Sugerencias:** Puede llamar a la Central Telefónica 200-4555 Opción 0 ó remitir un correo electrónico a comunicate@sutran.gob.pe

(ii) **Información sobre el estado de trámite de un documento:** Puede hacerle seguimiento a su documento [AQUÍ](#).

(iii) **Queja por defecto de tramitación:** Puede acercarse a la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano sede central (Lima) o en las ventanillas de atención de las Unidades Desconcentradas a nivel nacional en el horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

(iv) **Denuncias de soborno o corrupción:** Puede remitir su denuncia al correo electrónico canaletico@sutran.gob.pe o ingresando [AQUÍ](#).



Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

Promover el cumplimiento de las normas a través del control y supervisión de los agentes intervinientes en el transporte y tránsito terrestre.

[Conocer más >](#)

[Convocatorias del Estado >](#)

[Seguimiento de trámites >](#)

[Mesa de partes >](#)

Acceder a la mesa de partes virtual de la Sutran

Si necesitas hacer llegar documentos a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) para realizar algún trámite nuevo o continuar con uno anterior, ahora podrás hacerlo a través de su **mesa de partes virtual**.

Requisitos

- Contar con un correo electrónico.
- El documento principal deberá estar en formato PDF y no pesar más de 3 MB.

Antes de iniciar, debes saber:

Deberás elegir si eres persona natural, o representas a una entidad pública o privada. Luego de esto, colocarás tus datos de contacto y seguirás con los datos del documento.

Debes indicar el tipo de trámite que deseas realizar. Selecciona el tipo de documento que vas a presentar y escribe en 100 caracteres el asunto de tu solicitud. Adjunta toda la documentación de manera digital (escaneada) debidamente firmados.

Finalmente, selecciona la forma en que deseas ser notificado y da clic en enviar.

[Ingresa a la mesa de partes virtual](#)

MESA DE PARTES VIRTUAL



REGISTRO DE EXPEDIENTES

[REGISTRA AQUÍ](#)

Requisitos para registrar:

- Colocar tu correo electrónico.
- Indicar la forma en que deseas ser notificado.
- Adjuntar toda la documentación de manera digital (escaneada) debidamente firmados.

El Número del Trámite será enviado a tu correo una vez que la documentación que presentaste esté conforme.

Nota importante:

1. Los administrados comprendidos en actividades de Supervisión y de Fiscalización y PAS (procedimientos administrativos sancionadores), según la Resolución Directoral N.º 12-2021-MTC/18, están obligados a contar con una casilla electrónica, para fines de notificación de actos y comunicaciones.

De esta manera, para afiliarse a dicho sistema, ingresar al siguiente enlace: <https://bit.ly/3IOAqxA>.

2. Si no cuentas con cuentas con casilla electrónica o si la documentación que enviaste no está completa te solicitaremos que lo regularices, lo cual deberás realizarlo en un plazo de dos (2) días hábiles.
3. En caso no regularices, tu trámite se calificará como no procesado.



PERU
Ministerio de Transportes y Comunicaciones



SUTRAN
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAL, CARGA Y MERCANCÍAS



FORMULARIO WEB - EXPEDIENTES

Identificación del Solicitante

Tipo de Persona	Documento	N° de DDC(DNI/CE/RUC)	Nombres y apellidos / Razón social
<input type="text" value="[Seleccione]"/>	<input type="text" value="[Seleccione]"/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>

Correo electrónico	Consignar código de verificación	Teléfono	Acepta se le Notifique via Email.
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO

Ingrese su correo y dar clic en la lupa para validar

Destino a Notificar

Departamento	Provincia	Distrito	Vía
<input type="text" value="[Seleccione]"/>	<input type="text" value="[Primero elija un departamento]"/>	<input type="text" value="[Primero elija una provincia]"/>	<input type="text" value="[Seleccione Vía]"/>

Dirección

Datos del documento

Tipo de tramite	Nro Folio
<input type="text" value="[Seleccione]"/>	<input type="text" value=""/>

* Si no encuentra su acta, debe ingresarlo en Número de Documento

Acta	Expediente	* Tipo Documento	* Numero de Documento
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="Ninguno"/>	<input type="text" value=""/>

Agregar Documento

Tipo Documento	Archivo	Estimado usuario, para efectuar la carga de anexos (Videos) con tamaño igual a 40 MB puede realizarlo al final del registro en la opción Agregar + documentos, le mostrará un modal donde podrá adjuntar Videos (compresión en ZIP, rar) y archivo pdf.
<input type="text" value="Otro"/>	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado Se puede subir archivo en formato PDF, el tamaño Max. 9 MB.	

* Tener en cuenta que el nombre del documento debe tener como máximo 30 caracteres y no debe llevar tildes.

Información Solicitada

Descripción de la Solicitud:	Forma de entrega de la Información :
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input type="text" value="Correo Electrónico"/>

100 caracteres disponibles y mínimo 15 caracteres

1.7 Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte - OSITRAN.

<https://www.ositran.gob.pe/nosotros/quienes-somos/>



[Nosotros](#) - [Usuarios](#) - [Marco normativo](#) - [Publicaciones](#) - [Consultas Públicas](#) - [🔍](#)

Contáctanos

Canales de atención

Oficinas de Atención al Usuario

Formulario de Orientación y Atención de Consultas

Conoce las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

Infórmate sobre tus derechos y obligaciones

Cómo presentar un Reclamo

Cómo presentar una Controversia

Cómo presentar una Denuncia

Tribunal de Controversias y Atención de Reclamos

Consejos de Usuarios

Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Material informativo para usuarios

Formularios

Novedades

Formulario de Orientación y Atención de Consultas

FORMULARIO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DE CONSULTAS

Marque una opción*

Persona Natural Persona Jurídica

Tipo de Documento*

--Seleccione--

Número de Documento*

Digite su número

Nombres*

Nombre completo

Apellidos*

Apellido completo

Teléfono Fijo

Digite su número

Teléfono Móvil*

Digite su número

E-mail*

E-mail

Dirección*

Dirección

Departamento*

--Seleccione--

Provincia*

--Seleccione--

Distrito*

--Seleccione--

Forma de Contacto Preferida*

--Seleccione--

Infraestructura*

--Seleccione--

Empresa Prestadora

--Seleccione--

Descripción de la consulta*

Ingresar la descripción de la imagen* 

Subir archivo

Tamaño máximo de archivo: 50MB. Los videos deberán estar en formato MP4 o AVI.

FORMULARIO MODELO PARA PRESENTAR UN RECLAMO

Entidad Prestadora a la que va dirigido el Reclamo				
Infraestructura (Marcar con un aspa)	Aeropuertos	Carreteras	Puertos	Vías Férreas

Datos del Usuario

En caso de Persona Jurídica, indicar la Razón Social				
Nombres del reclamante (usuario)				
Apellidos del reclamante (usuario)				
Tipo de documento de identidad	DNI		RUC	CE
N° del documento de identidad				
Teléfono (opcional)				
Domicilio				
Distrito		Provincia:		
Indicar la dirección del lugar donde desea recibir las notificaciones, en caso sea diferente al domicilio real				
	SI		NO	
Autorización para ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)	En caso la respuesta sea afirmativa, indicar el correo electrónico:			

En caso el Reclamo sea presentado por un representante deberá, adicionalmente, completar los siguientes datos:

Nombres del representante				
Apellidos del representante				
Tipo de documento de identidad	DNI		RUC	CE
N° del documento de identidad				

Adjuntar el documento que acredite la representación.

Datos del Reclamo

Precisar concretamente lo solicitado (los hechos y razones que sustentan el Reclamo):	
De conocer, indicar las normas jurídicas aplicables al caso (opcional):	
De ser el caso, indicar la relación de documentos que presenta:	

Ciudad:

Fecha:

Firma : _____

**FORMULARIO MODELO PARA INTERPONER UN RECURSO DE APELACIÓN A
PRESENTARSE ANTE LAS ENTIDADES PRESTADORAS**

Datos del Usuario

En caso de Persona Jurídica, indicar la Razón Social				
Nombres del apelante (usuario)				
Apellidos del apelante (usuario)				
Tipo de documento de identidad	DNI		RUC	CE
N° del documento de identidad				
Dirección				
Distrito		Provincia:		
Indicar la dirección del lugar donde desea recibir las notificaciones, en caso sea diferente al domicilio real				
Autorización para ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)	SI		NO	
	En caso la respuesta sea satisfactoria, indicar el correo electrónico:			

En caso el Recurso sea presentado por un representante deberá, adicionalmente, completar los siguientes datos:

Nombres del representante				
Apellidos del representante				
Tipo de documento de identidad	DNI		RUC	CE
N° del documento de identidad				

Adjuntar el documento que acredite la representación.

Datos del Recurso de Apelación

Señalar el acto que recurre: (N° de Reclamo)	
Precisar concretamente lo solicitado (los hechos y razones que sustentan la Apelación):	
De conocer, indicar las normas jurídicas aplicables al caso (opcional):	
De ser el caso, indicar la relación de documentos que presenta:	

Por lo tanto, solicito elevar el presente Recurso al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.

Ciudad:

Fecha:

Firma : _____

FORMULARIO DE QUEJA

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	DNI	RUC	CE				
N° del documento de identidad							
Dirección							
Distrito	Provincia						
Número telefónico							
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	DNI	CE					
N° del documento de identidad							

Adjuntar el documento que acredite la representación

Datos de la Queja

Entidad Prestadora (Concesionario)	
Infraestructura que administra	
Número de Expediente de Reclamo	

Interpongo Queja por la trasgresión de las normas de procedimiento, cometida en mi reclamo.

Marcar con un aspa (X) la trasgresión que corresponda a su queja:

<input type="checkbox"/>	Por infracción a los plazos que suponen una paralización o retraso del procedimiento de reclamo.
<input type="checkbox"/>	Por denegar injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración.
<input type="checkbox"/>	Por conceder los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.
<input type="checkbox"/>	Por cualquier otro defecto de tramitación en el procedimiento de reclamo (señalar en qué consiste).

Argumentos de la queja:

Visado por: JIMENEZ CERRON Tito
Fernando FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 03/07/2020 19:16:02 -0500

Firma

Fecha: _____

OSITRAN **REGISTRO DE DENUNCIA**

Estimado ciudadano:

La presentación de una Denuncia ante el OSITRAN debe versar sobre hechos relacionados con incumplimientos de las Entidades Prestadoras, que pueden dar o no inicio a un Procedimiento Administrativo Sancionador o un Procedimiento para la Aplicación de una Penalidad.

Al momento de registrar su denuncia en el Formulario Virtual, deberá tener en consideración lo siguiente:

1. Es obligatorio llenar los campos con asteriscos (*).
2. Declarar expresamente si solicita la reserva de su identidad, caso contrario, se entenderá que renuncia al ejercicio de este derecho.
3. Exponer con claridad todos los hechos y circunstancias de la Denuncia que permitan la constatación por el OSITRAN. En caso cuente con elementos probatorios como testimonios, fotos o videos, entre otros, deberán ser adjuntados.

Comenzar

OSITRAN **REGISTRO DE DENUNCIA**

1 DENUNCIANTE 2 DENUNCIADO 3 DENUNCIA Fin

Datos del Denunciante

Tipo de Denunciante*
--Seleccione--

Tipo de Documento de Denunciante*
--Seleccione--

Nombre completo

Teléfono Fijo
Digite su número

Dirección*
Dirección

Distrito*
--Seleccione--

Tipo de Persona*
 Persona Natural Persona Jurídica

Número de Documento*
Digite su número

Apellidos*
Apellido completo

Teléfono Móvil*
Digite su número

Email*
E-mail

Departamento*
--Seleccione--

Provincia*
--Seleccione--

Cancelar Siguiente



[Nosotros](#) ▾ [Usuarios](#) ▾ [Marco normativo](#) ▾ [Publicaciones](#) ▾ [Consultas Públicas](#) ▾  

Formulario de denuncia por actos de corrupción

Formulario de denuncia ordinaria
Anexo 01

Comenzar

Formulario de denuncia anónima
Anexo 02

Comenzar



[Nosotros](#) ▾ [Usuarios](#) ▾ [Marco normativo](#) ▾ [Publicaciones](#) ▾ [Consultas Públicas](#) ▾  

Anexo 01

SEÑORES JEFATURA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO - OSITRAN

Tipo denunciante (*)

Persona natural Persona jurídica

Nombres completo (*) Apellidos completo (*)

Sexo (*)

Masculino Femenino

Tipo de documento (*) -- Seleccione -- Número de documento (*)

Departamento (*) -- Seleccione -- Provincia (*) -- Seleccione -- Distrito (*) -- Seleccione --

Dirección (*)

Teléfono fijo Teléfono móvil (*)

Email (*)

De acuerdo con lo establecido en la ley N° 29733 y su reglamento, autorizo a OSITRAN el uso de los siguientes datos personales: nombres, apellidos y mail, para la notificación y envío de información pertinente.

Acepto

EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1327 Y SU REGLAMENTO APROBADO POR DECRETO SUPREMO N°010-2017-JUS, ESTABLECEN MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE DE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y SANCIONA LAS DENUNCIAS REALIZADAS DE MALA FE.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN(*)

Acepto: Sí No

DECLARACIÓN DE BUENA FE(*)

Acepto

COMPROMISO DE DISPONIBILIDAD(*)

Acepto: Sí No

(*) CAMPOS OBLIGATORIOS

Cancelar
siguiente



Nosotros ▾
Usuarios ▾
Marco normativo ▾
Publicaciones ▾
Consultas Públicas ▾




Anexo 02

FORMULARIO DE DENUNCIA ANÓNIMA

ALIAS(*)

EMAIL(*)

EXPOSICIÓN CLARA Y PRECISA DE LOS HECHOS MATERIA DE DENUNCIA

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA DENUNCIA(*)

FECHA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS(*)

dd/mm/aaaa 📅

AREA DE TRABAJO DEL DENUNCIADO(*)

-- Seleccione --

LUGAR DE LOS HECHOS

Departamento (*)

-- Seleccione --

Provincia (*)

-- Seleccione --

Distrito (*)

-- Seleccione --

Dirección de los hechos

Otros

INDICACIÓN E INDIVIDUALIZACIÓN DEL PRESUNTO AUTOR O AUTORES DE LOS HECHOS(*)

EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1327 Y SU REGLAMENTO APROBADO POR DECRETO SUPREMO N°010-2017-JUS, ESTABLECEN MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE DE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y SANCIONA LAS DENUNCIAS REALIZADAS DE MALA FE. (*)

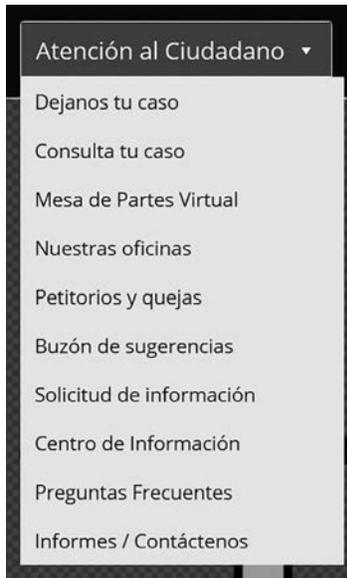
DECLARACIÓN DE BUENA FE(*) Acepto

(*) CAMPOS OBLIGATORIOS

Cancelar
Siguiente

1.8 La Defensoría del Pueblo

<https://www.defensoria.gob.pe/>




Defensoría del Pueblo

Presente su caso en Línea

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 162° de la Constitución y la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, nuestra institución atiende solicitudes de intervención de los ciudadanos ante una entidad de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos.

Estas pueden ser quejas, cuando exista alguna vulneración o el peligro de vulneración de un derecho fundamental; o, petitorios a manera de buenos oficios, para que se atienda o solucione una situación de indefensión que afecta o amenaza los derechos fundamentales, que no representa un incumplimiento de los deberes de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos, pero que éstas pueden atender en ejercicio de sus competencias; asimismo, se absuelven consultas legales o se brinda información sobre las entidades o vías pertinentes a las que podría acudir para hacer valer sus derechos.

Guía de atención al ciudadano 

Datos personales

Tipo de documento (*)	<input type="text" value="---"/>	Numero de documento(*)	<input type="text"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
Nombres (*)	<input type="text"/>			
Primer apellido (*)	<input type="text"/>	Segundo apellido (*)	<input type="text"/>	
Correo (**)	<input type="text"/>	Dirección (*)	<input type="text"/>	
Departamento (*)	<input type="text" value="---"/>	Provincia (*)	<input type="text" value="---"/>	Distrito (*)
Sexo	<input checked="" type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	Fecha de nacimiento (*)	<input type="text" value="---"/>	Teléfono
			<input type="text" value="---"/>	<input type="text"/>

Descripción del caso

Tema de la solicitud (*)

Escriba una breve descripción de su caso (*)

Documento principal Ningún archivo seleccionado

Solo archivos Max. 10Mb

Archivos anexos

Documentos anexos Ningún archivo seleccionado

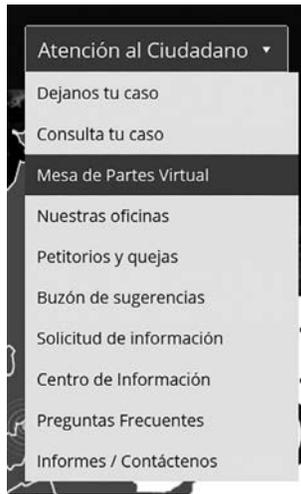
Solo archivos PDF, JPG, DOC, XLS.

Para remitir más de 1 anexo, agrupe previamente los archivos en una carpeta de su computadora, luego seleccione todos, y a continuación de click en "abrir" para que se carguen en el formulario.

Nota

(*) Campos obligatorios

(**) Autorizo se me notifique a mi correo electrónico las comunicaciones que se originen como consecuencia del documento que presento y en caso que ello sea imposible se me notificará a mi domicilio.



 **Defensoría del Pueblo** Mesa de Partes Virtual

Envío de documentos a las diferentes Sedes de la Defensoría del Pueblo

(*) Campos obligatorios

(**) Autorizo se me notifique a mi correo electrónico y/o por medio de la Casilla de Notificaciones Electrónica que se me asigne, las comunicaciones que se originen como consecuencia del documento que presento y en caso que ello sea imposible se me notificará a mi domicilio.

Datos del Remitente

Tipo de Persona	Persona Natural ▾	RUC	
Persona Jurídica (Entidad pública /privada, organizaciones)Nombres (*)			
Apellido Paterno (**)		Apellido Materno (**)	
Tipo Documento	DNI ▾	Número de documento de Identidad (*)	
Teléfono(*)		Correo (**)	
Dirección (*)			

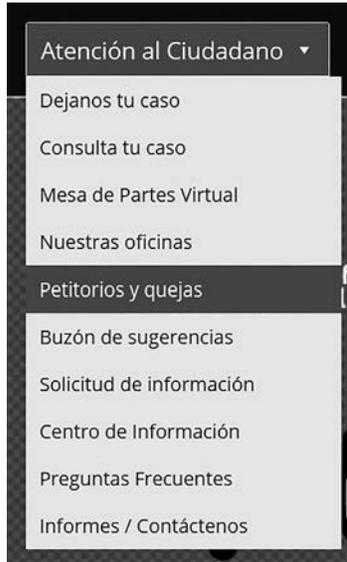
Datos del documento

Sede Defensorial a donde desea dirigirse(*)	Seleccione una sede ▾		
Tipo de Documento (*)	Seleccione un tipo de Docur ▾	Número de Documento	
Sumilla (*) Max. 500 Caracteres	<input type="text"/>		
Número de Folios	1	Documento Principal (*) Solo archivos PDF. Max. 10Mb	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> <input type="button" value="Nin...ado"/>

Archivos anexos

Solo archivos PDF, JPG, DOC, XLS
Para remitir más de 1 anexo, agrupe previamente los archivos en una carpeta de su computadora, luego seleccione todos, y a continuación de click en "abrir" para que se carguen en el formulario
Máximo permitido 15Mb

Ningú...onado



The screenshot shows the "Modelo de queja" page on the website of the Defensoría del Pueblo. The page header includes the logo for the 25th anniversary of the Defensoría del Pueblo, the phone number 0800-15-170, and a chat icon. The navigation bar contains "Inicio", "La Defensoría", "Noticias", "Atención al Ciudadano", "Intranet", "TUPA", and "Buscar". The main content area is titled "Modelo de queja" and includes a "Señores Defensoría del Pueblo" salutation, a form for presenting a complaint, and a list of instructions. The instructions are as follows:

INDICACIONES

1. Los datos completos de la persona que presenta la queja (nombres y apellidos, documento de identidad, dirección y teléfono si lo tuviera).
2. La identificación de la autoridad o de la empresa de servicio público que motiva el problema.
3. Una breve y concreta descripción de los hechos.
4. La indicación precisa de lo que se busca con la queja.

Se pueden acompañar copias de los principales documentos que tengan relación con el caso planteado. La queja será atendida en el menor plazo posible, informándose al interesado del estado de su trámite. **La queja no requiere firma de abogado y el trámite es gratuito.**

At the bottom, there is a section "Llenar e imprimir:" with two links: "Modelo-de-Queja.pdf" and "Modelo-de-Queja.doc".

1.9 Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - DIGEMID
<http://www.digemid.minsa.gob.pe/>

1.10 Módulo de Atención al Consumidor de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos - CODECO (Congreso de la República).



**MÓDULO DE ATENCIÓN
AL PÚBLICO**



Fecha:/...../20.....

N° referencia del producto:.....

Nombres y Apellidos:.....

DNI N°:..... Dirección:.....

..... Distrito.....

Teléfono fijo y/o Celular.....

INSTITUCIÓN CONTRA QUIEN PRESENTA EL RECLAMO:

.....

DETALLE DEL RECLAMO:

.....

.....

.....

.....

Presentó su reclamo en el "Libro de Reclamaciones" de la institución: SI NO

Para ser llenado por CODECO :

Reiterativo: SI NO

Tipo de Solicitud:

Pedido Queja Denuncia Reclamo Consulta Otros

Vía de Recepción:

Módulo Llamada Carta Correo Portal Otros

Observaciones:

.....

.....

FIRMA

N°LG:

2

Formato de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-201X]			
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]				
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]							
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE							
NOMBRE:							
DOMICILIO:							
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:				
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]							
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO							
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:					
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹		QUEJA ²	
DETALLE:							
PEDIDO:						FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				[DÍA]	[MES]	[AÑO]	FIRMA DEL PROVEEDOR
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.			
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)							

*. La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

3 Direcciones útiles para el consumidor a nivel nacional

3.1 CONGRESO

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	<p>Módulo de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos</p> <p>Dirección: Plaza José Faustino Sánchez Carrión - Jr. Andahuaylas S/N - Cercado de Lima, Puerta posterior del Congreso de la República, Sótano. Teléfono.: (+511) 311-7777, anexo 2025 Horario de atención: L-V de 9:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas. E-mail: codeco@congreso.gob.pe</p>

3.2 AMAZONAS

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Jr. Ayacucho 1073 - Chachapoyas. Horario de atención: L-V 08:30 a 16:30 horas. Contacto: Andrey Guerrero García. E-mail: aguerrero@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 + opción 6 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>

<p>DEFENSORIA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Amazonas Dirección: Jr. Triunfo N° 1108 - Chachapoyas. Responsable: Genoveva Gómez Vargas. E-mail : ggomez@defensoria.gob.pe Teléfono: 041-478255 Teléfono de emergencia: 965-979-911 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>AMAZONAS Dirección: Jr. Ayacucho N° 956 – Chachapoyas. Horario de Atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 041-478867 Representante: Octavio Álvarez Guarníz. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERMIN</p>	<p>Oficina Regional Amazonas (Chachapoyas) Dirección: Jr. Ayacucho N° 701, Chachapoyas-Chachapoyas - Amazonas. Teléfono administrativo: 041-477186 Personal de Oficina: 1.- Fernández Munoz, Almícar Fernando - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. 2.- Domínguez Morales, Ricardo - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Jr. Unión N° 814, Chachapoyas, Chachapoyas, Amazonas. Teléfono: 041-477062 Teléfono de atención: 945936785 Responsable: Henry Santillán Pinedo. Correo electrónico: amazonas@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 8:30 a 18:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob</p>

3.3 ANCASH

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>SEDE HUARAZ Dirección: Av. Agustín Gamarra N° 671, Huaraz. Teléfono: 043-423899. Horario de atención: L-V 08:30 a 16:30 horas. Contacto: Jorge Cabel Villarroel. E-mail: jcabel@indecopi.gob.pe</p> <p>SEDE CHIMBOTE Dirección: Jr. Elías Aguirre N° 130, Chimbote. Horario de atención: L-V 08:30 a 16:30 horas. Contacto: Manuel Sánchez Quiñones. E-mail: msanchezq@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono: 01-2247777 Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>SEDE CHIMBOTE Dirección: Jr. Elías Aguirre 130 - Chimbote. Horario de atención: L-V 08:30 a 13:00 / 14:00 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Ancash Dirección: Jr. Damaso Antúnez N° 683, Barrio de Belén - Huaraz (Ancash). Responsable: Soledad Elena Rodríguez Loli. E-mail : srodriguez@defensoria.gob.pe Teléfono: 043-427491 Teléfono de emergencia: 994-453-739 Módulo de Atención Chimbote Dirección: Jr. Enrique Palacios 112-120 Casco Urbano – Chimbote. Responsable: Jealine Roslin Villanueva Ramírez.</p>

<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Email : rvillanuevar@defensoria.gob.pe Teléfono: 043-349678 Teléfono de emergencia: 945-084-099 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Ancash (Huaraz) Dirección: Jr. Buenaventura Mendoza N° 710 (Altura de la Cdra. 11 del Jr. Sucre), Huaraz - Huaraz - Ancash. Teléfono administrativo: 043-423859 Personal de Oficina: 1.- Asunción Zegarra, Dennis - Especialista de Comunicación y Atención al Usuario. 2.- Zegarra Uceda, Sixto Antenor - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe Oficina Desconcertada – Chimbote dirección: Av. Francisco Bolognesi N° 204, Ancash - Santa - Chimbote Teléfono administrativo: 043-260512</p>
<p>SUNASS</p>	<p>CHIMBOTE Dirección: Av. Víctor Raúl Haya de la Torre 272. Teléfono: 043-280080 Teléfono de atención: 914122734 Responsable: Madeleyne Lorena Guanillo Lecca Correo electrónico: chimbote@sunass.gob.pe</p> <p>HUARAZ Dirección: Jr. Carlos Valenzuela Guardia n.º 1187, Mz 136, lote 3, piso1, urb. Soledad Alta, Huaraz. Teléfono: 043-235158 Teléfono de atención: 978895021 Responsable: Marta Soledad Guillén Mendoza. Correo electrónico: huaraz@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe</p>

<p>SUNASS</p>	<p>Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 8:00 a 17:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>CHIMBOTE Dirección: Av. Francisco Bolognesi 488 – Chimbote. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 043-344007 Representante: Johanna Bobadilla Lozano.</p> <p>HUARAZ Dirección: Jirón 27 de Noviembre N° 730 – Huaraz (dentro de las instalaciones de la Parroquia San Antonio de Padua) Horario de atención: L - V: 08:30 a 13:00 horas y 14:00 a 17:30 horas. Teléfono: 043-620090 Representante: Raiza Shanery Larico Cruz. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>

<p>ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC</p>	<p>Presidente: Rafael James Tapia Quiroz. Dirección: Jr. Elías Aguirre N° 385, Of. 404, Provincia del Santa, Chimbote – Ancash. Teléfono: (043) 347917 E-mail: info@asdec.org.pe / jelitza321@gmail.com Página web: www.asdec.org.pe Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas y 16:00 a 20:00 horas.</p>
<p>Asociación Accusa Defensor del Consumidor</p>	<p>Presidente: Martín Toribio Gómez Arquino. Dirección: Jr. Víctor Vélez N° 291, Huaraz – Ancash. Celular: 9431-41020 E-mail: accusadefensor@hotmail.com / martingomezperu@hotmail.com Horario de atención: L-V 17 :00 a 19:00 horas</p>

<p>Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash-ACUREA</p>	<p>Presidente: Julio Jesús Roncal Briceño. Dirección: Av. Alfonso Ugarte N° 672, tercer piso, Of. 304, Chimbote – Ancash. Celular: 956424477 - 933787692 E-mail: acurea_consumidor@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas y 17:00 a 20:00 horas.</p>
--	---

3.4 APURÍMAC

<p>ENTIDADES PÚBLICAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>INDECOPI</p>	<p>Dirección: Av. Andrés Avelino Cáceres N° 211, Abancay. Horario de atención: L-V 08:30 a 16:30 horas. Contacto: Karin Díaz Pasache. E-mail: kdiaz@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
<p>SBS</p>	<p>Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Apurímac Dirección: Avenida Abancay N° 110 – Apurímac. Representante: Artemio Solano Reinoso. E-mail : asolano@defensoria.gob.pe Teléfono: 083-323260 Teléfono de emergencia: 983-680-821 Módulo de Atención Andahuaylas Dirección: Av. Pedro Casafranca N° 436-Andahuaylas. Representante: Yessica Magaly Pérez Altamirano. Email : yperez@defensoria.gob.pe Teléfono: 083-421817</p>

	<p>Teléfono de emergencia: 945-083-976 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
OSIPTEL	<p>Dirección: Av. Nuñez 105 – Abancay. Horario de atención: L - V 8:45 a- 17:45 horas. Teléfono: 083-207004 Representante: Juan Condori Fernández. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
OSINERGMIN	<p>Oficina Regional Apurímac (Abancay) Dirección: Jr. Cusco N° 125, Abancay - Apurímac – Abancay – Abancay. Teléfono administrativo: 083-502547 Personal de Oficina: 1.- Leon Cubas, Jorge Manuel - Jefe Regional. Oficina desconcentrada Andahuaylas - Apurímac Dirección: Av. Martinelly 415, Andahuaylas - Andahuaylas – Apurímac. Teléfono administrativo: 083-422047 Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
SUNASS	<p>Dirección: Av. Garcilaso de la Vega n° 168, Abancay (antes Cámara de Comercio Apurímac) Teléfono: 083-200929 Teléfono de atención: 973513584 / 974417994 Responsable: Ronal Cervantes Zavala Correo electrónico: apurimac@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 8:00 a 17:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

3.5 AREQUIPA

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Mz. O Lt. 20 - Urbanización La Esperanza, Distrito de José Luis Bustamante y Ribero.</p> <p>Horario de atención: L-V 08:30 a 16:30 horas.</p> <p>Contacto: María Lucía del Pilar Cornejo Gutiérrez.</p> <p>E-mail: gquiroz@indecopi.gob.pe</p> <p>Página web: www.indecopi.gob.pe</p> <p>Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040</p> <p>Central telefónica: 01-2247777</p> <p>E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>Dirección: Calle Los Arces N° 302, Cayma.</p> <p>Horario de atención: L-V 08:45 a 17:00 horas.</p> <p>Página web: www.sbs.gob.pe</p> <p>Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00</p> <p>Central telefónica: (511) 630-9000</p> <p>Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
DEFENSORIA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Arequipa</p> <p>Dirección: Calle Plaza Juan Manuel Polar N° 113, Urbanización Vallecito – Arequipa.</p> <p>Representante: Angel María Manrique Linares.</p> <p>Email : amanrique@defensoria.gob.pe</p> <p>Teléfono: 054-247100</p> <p>Teléfono de emergencia: 995-620-602</p> <p>Página web: www.defensoria.gob.pe</p> <p>Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170</p> <p>Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300</p> <p>E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
OSIPTEL	<p>Dirección: Calle Francisco Mostajo N° 313 - Yanahuara</p> <p>Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas.</p> <p>Teléfono: 054-272479</p> <p>Representante: Lucía Maguiña Ylla</p> <p>Página web: www.osiptel.gob.pe</p>

<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Arequipa Dirección: Calle Benigno Ballón Farfán N° 635 - Umacollo, Arequipa - Arequipa - Arequipa. Teléfono administrativo: 054-274681 Personal de Oficina: 1.- Bravo Ramos, Víctor - Jefe Regional. 2.- Gamarra Benavides, María Julia - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Urb. La Esperanza (Asociación de Empleados Públicos de Arequipa - ADEPA), Mz. N Lt. 11 - distrito de José Luis Bustamante y Rivero. Teléfono: 054-424372 Teléfono de atención: 914122898 / 989299211 Responsable: Saúl Erik Alire Benavides Correo electrónico: arequipa@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 07:30 a 16:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob</p>
<p>OSITRAN</p>	<p>Horario de atención: L-V de 9:00 a 17:00 Correo electrónico: cusco@ositran.gob.pe Celular: 940184353</p>

<p>ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor – San Francisco</p>	<p>Presidente: Federico Jorge Cárdenas Quiróz. Dirección: Calle Mercaderes N° 224, Of. 420, CC. Panorámico, Cercado, Arequipa - Arequipa / Calle Carlos González 280 int. 101, Urb. Maranga, San Miguel, Lima Refer. Espalda Hiraoka de la Marina). Celular: 9596-97904 E-mail: adcsanfrancisco@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas.</p>

<p>Asociación de Protección al Consumidor del Perú</p>	<p>Presidenta: Ana María Flores Cáceres. Dirección: Calle Jerusalén N° 216, Of. 306. Cercado de Arequipa – Arequipa. Celular: 9593-70922 E-mail: jcanal21@gmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 14:00 horas.</p>
<p>Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC</p>	<p>Presidente: Víctor Raúl Vilca Cáceres. Dirección: Parcela N° 166, La Colina, distrito de Majes, Caylloma – Arequipa. Celular: 9742-89597 E-mail: Victorvilca1@hotmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 13:00 horas.</p>
<p>Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC</p>	<p>Presidente: Carlos Alberto Tite Escarcena. Dirección: Urb. Esperanza, L-23, Of. 01, ADEPA, José Luis Bustamante y Rivero. Teléfono: (054) 423029 Celular: 9823-36167 E-mail: c.titesc@gmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas.</p>
<p>Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa - ADUCCAR MARIANO MELGAR</p>	<p>Presidente: Dante Aurelio Martínez Palacios. Dirección: Calle Colón N° 308, Oficina 205, Cercado de Arequipa. Celular: 9593-02407 E-mail: aducaar.marianomelgar@gmail.com</p>
<p>ASOCIACIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL PERÚ</p>	<p>Presidente: José Angelo Canales Gallegos. Dirección: Pasaje Bustamante 206-Altos, Vallecito, Arequipa. Celular: 959370922 E-mail: jcanal21@gmail.com Horario de atención: L- V 9:00 a 14:00 horas. *No inscrita en Indecopi</p>

ASOCIACION CAUSA JUSTA	<p>Presidente: Enrique Adolfo Franco Espinoza. Dirección: Melgar N° 617 /A – Arequipa. Teléfono: 054 - 206525 Celular: 959 900 408 E- Mail: Enriquefrancoespinoz@hotmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 13:00 horas y 17:00 a 20:00 horas. *No inscrita en Indecopi</p>
-----------------------------------	--

3.6 AYACUCHO

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Av. Mariscal Cáceres N° 1387, Ayacucho. Horario de atención: L-V 08:30 a 16:30 horas. Contacto: Esther Quispe. E-mail: equispe@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>Dirección: Av. Mariscal Cáceres N° 1387 - Ayacucho. Horario de Atención: L-V 08:30 a 13:00 / 14:00 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Ayacucho Dirección: Jr. Bellido 106 y Jr. Sucre 300 Plazoleta Calvario Huamanga - Ayacucho. Representante: David Gustavo Pacheco Villar Barra. E-mail: dpacheco@defensoria.gob.pe Teléfono: 066-311256 Teléfono de emergencia: 954-998-635</p>

<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Módulo de Atención de Puquio Dirección: Jr. Bolívar N° 336 - Puquio (Lucanas, Ayacucho). Representante: Tulio Salustio Huamani Janampa. E-mail: thuamani@defensoria.gob.pe Teléfono: 066-452307 Teléfono de emergencia: 965-979-999</p> <p>Módulo de Atención de Huanta. Dirección: Jirón Ayacucho N° 312 – Huanta. Representante: Richard Olivera Villegas. E-mail: rolivera@defensoria.gob.pe Teléfono: 066-322149 Teléfono de emergencia: 965-979-562 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Av. Mariscal Cáceres 1213 - Ayacucho (Huamanga). Horarios: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 066-319804 Representante: John Luna Iturrall. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Ayacucho Dirección: Av. Mariscal Cáceres N° 1361-1363, Ayacucho - Huamanga - Ayacucho. Teléfono administrativo: 066-317924 Personal de Oficina: 1.- Rosas Marroquín, Carlos - Jefe Regional. 2.- Avalos Espinoza, Sonia - Especialista Regional en Atención al Ciudadano.</p> <p>Oficina Desconcertada - Puquio Dirección: Jirón Bolognesi 330, Ayacucho - Lucanas Puquio. Teléfono administrativo: 066-452002 Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>

SUNASS	Dirección: Jirón Maravillas N° 192, Ayacucho. Teléfono: 066-318686 Teléfono de atención: 921299231 Responsable: Dersi Zeballos Molleda Correo electrónico: ayacucho@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:30 a 18:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe
---------------	--

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - Consumere	Presidente: Roly Witman Fernandez Llamocca. Dirección: Pasaje Bolognesi N° 228 – Ayacucho. Celular: 990260023 E-mail: cosumere@gmail.com Página web: www.cosumere.org.pe Días de Atención: L-V 8:30 a 17:30 horas.
Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	Presidente: Mario Fernando Canales Jeri. Dirección: Jr. 9 de Diciembre N° 317, Ayacucho, Huamanga – Ayacucho. Teléfono: (066) 319-885 Celular: 964676688 E-mail: aspec-yanapanakuy@hotmail.com / ejcafa@gmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 13:00 horas y 15:30 a 17:30 horas.

3.7 CAJAMARCA

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Jr. Amazonas N° 785. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Milagros Jacqueline Castillo Trigos. E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>Dirección: Jr. Amazonas 785, Cajamarca. Horario de atención: L-V 08:30 a 13:00 / 14:00 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Cajamarca Dirección: Jr. Soledad N° 319 - Barrio San Sebastián. Representante: Agustín Fernando Moreno Díaz. E-mail: amoreno@defensoria.gob.pe Teléfono: 076-343489 Teléfono de emergencia: 976-783-563</p> <p>Módulo de Atención Jaén Dirección: Calle San Martín N° 1020 - Jaén (Cajamarca). Representante: Engeles Nicomedes Juipa García. E-mail : ejuipa@defensoria.gob.pe Teléfono: 076-433936 Teléfono de emergencia: 945-084-358 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>

<p>OSIPTEL</p>	<p>Cajamarca Dirección: Av. Vía de Evitamiento Norte 2266, Urb. San Roque. Horario de atención: L - V 8:45 a-17:45 horas. Teléfono: 076-366837 Representante: Carlos Arce Cueva.</p> <p>Cajamarca- Jaén Dirección: Calle Simón Bolívar 1520. Referencia: Local de Biblioteca Municipal. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 076-630294 Representante: Flor Yajaira La Torre Valle. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Delegada Chota - Cajamarca Dirección: Jr. Ezequiel Montoya N° 338, Chota - Chota – Cajamarca. Teléfono administrativo: 076-263620</p> <p>Oficina Delegada Jaén - Cajamarca Dirección: Calle San Martín 1028 (cerca de la defensoría del pueblo), Jaén - Jaén – Cajamarca. Teléfono administrativo: 076-431391</p> <p>Oficina Regional Cajamarca Dirección: Jr. Santa Teresa de Journet Mza “L” Lote 8, Cajamarca - Cajamarca - Cajamarca. Teléfono administrativo: 076-341163 Personal de Oficina: 1.- Quispe Cuadros, Juan Raul - Jefe Regional. 2.- Vásquez Relaiza, Yessica Soledad - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>

SUNASS	<p>Dirección: Jr. Santa Teresa de Journet n°157 - 159-161 Cajamarca. Teléfono: 076-312934 Teléfono de atención: 989299206 Responsable: Celestino Roseles Machuca Vilchez Correo electrónico: odscajamarca@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:30 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>
---------------	--

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
MINOS - ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	<p>Presidente: Juan Carlos Vásquez Pajares. Dirección: Jr. Ucayali 311, Barrio San Pedro - Cajamarca. Celular: 976415231 E-mail: jcarlos99_6@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas y 15:00 - 17:00 horas. *No inscrita en Indecopi</p>

3.8 CALLAO

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Lima - Callao Aeropuerto Internacional Jorge Chávez Zona Nacional Dirección: Av. Elmer Faucett s/n. Horario de atención al público: L-D 24 horas (inclusive feriados), L-V de 08:30 a 16:30 horas. Contacto: Luz Estrella Huamaní Tarazona. E-mail Nacional: indecopi_azn@indecopi.gob.pe E-mail Internac.: indecopi_azi@indecopi.gob.pe Teléfono Nacional: 01-5171835 / 01-2247800 Teléfono Internacional: 01-5171845 / 01-2247800 Página web: www.indecopi.gob.pe</p>

<p>INDECOPI</p>	<p>Mac Callao CC. Mall Aventura Plaza Dirección: Av. Oscar R. Benavides 3866, Urb. El Águila, Bellavista – Callao. (Referencia: Av. Faucett cruce con Av. Ex. Colonial) Horario atención: L-V 8:00 a 20:00 horas / Sábados 8:00 a 16:00 horas / Domingos y feriados: 9:00 a 13:00 horas. Contacto: Rocío Vásquez. E-mail: maccallao@indecopi.gob.pe Teléfono: (+511) 7480330 / 7480331 / 7480332 / anexo 409</p>
<p>SBS</p>	<p>Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial del Callao Dirección: Av. La Marina N° 1120-1124 Mz. C Lt 21, Urb. Los Cerezos II, La Perla, Callao. Representante: Delcy Yaniri Heredia Silva. E-mail : dheredia@defensoria.gob.pe Teléfono: 01-3110310 / 01-3110300 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Av. Sáenz Peña 199 – Callao. Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 01-429-2012 Representante: Sybile Villanueva Marengo. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Desconcentrada Callao Dirección: Av. Saenz Peña 988, Callao - Callao. Teléfono administrativo: 4298668 Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>

SUNASS	<p>Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:30 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>
---------------	---

3.9 CUSCO

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Urbanización Constancia Mz. A-11-2, Wanchaq. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Paola Aragón Iturri. E-mail: paragon@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>Dirección: Urb. Constancia Mz. A-11-2, Wanchaq. Horario de atención: L-V 8:30 a 13:00 horas – 14:00 a 16:30 horas. Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Cusco Dirección: Calle San Miguel N° 273 – Cusco. Representante: Rosa Emperatriz Santa Cruz Córdova. E-mail: rsantacruz@defensoria.gob.pe Teléfono: 084-240963 Teléfono de emergencia: 995-622-772 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>

<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Calle Zetas N° 109 Interior 1° y 2° piso, Cusco Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 084-261841 Representante: Maurice Pacheco Niño de Guzmán. Cusco-VRAEN Dirección: Av. Andrés Avelino Cáceres s/n - Pichari. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 066-632127 Representante: Fredy Pariona Palomino. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Delegada Quillabamba - Cusco Dirección: Av. Francisca Zubiaga 321 - Quillabamba, Santa Ana - La Convención - Cusco. Teléfono administrativo: 084-212201</p> <p>Oficina Desconcentrada Pichari - Cusco Dirección: Inca Garcilazo de la Vega Mz. H2 Lote 5, Pichari - La Convención - Cusco.</p> <p>Oficina Regional Cusco - Cusco Dirección: Urb. Constancia A-8, centro empresarial Amauta, wanchaq, Cusco - Cusco – Cusco. Personal de Oficina: 1.- Martinez Gonzales, Ignacio - Jefe Regional. 2.- Mercado Machaca, Jhohan - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Teléfono administrativo: 084-249988 Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Av. Huayruropata N° 1602 distrito de Wanchaq-Cusco. Teléfono: 084-264234 Teléfono de atención: 914122962 / 914123253 Responsable: Vielka Chariarse Valencia Correo electrónico: cusco@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe</p>

SUNASS	Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 17:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe
OSITRAN	Horario de atención: L-V de 9:00 a 17:00 Correo electrónico: arequipa@ositran.gob.pe Celular: 940184353

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADEC.	Presidente: Yadir Abel Mujica Maldonado. Dirección: Av. Micaela Bastidas, L10, Interior 2do piso, Wanchaq - Cuzco. Teléfono: (084) 254-314 Celular: 9846-87222 E-mail: aadecc_peru@hotmail.com Página web: http://aadecc.wordpress.com Horario de atención: L-V 9:30 a 13:00 horas y 15:30 a 18:00 horas.

3.10 HUANCAVELICA

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	Dirección: Jr. Torre Tagle N° 133 - Huancavelica. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Gary Loza Huarachi. E-mail: gloza@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe
SBS	Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840

<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Huancavelica Dirección: Augusto B. Leguía N° 780 - Distrito, Provincia y Departamento de Huancavelica. Representante: Roly Hander Bazan Zelada. Email : rbazan@defensoria.gob.pe Teléfono: 067-451447 - T. Emergencia: 954-999-785 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Jr. Virrey Toledo Oeste N° 315, Plaza de Armas de Huancavelica. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 067-454129 Representante: Christian Rebatta Veliz Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Huancavelica Dirección: Jr. Torre Tagle N° 672, cercado (a una cuadra del Municipio), Huancavelica - Huancavelica - Huancavelica. Teléfono administrativo: 067-454051 Personal de Oficina: 1.- Hinostroza Cairo, Anderson Richard - Jefe Regional. 2.- Cervantes Bravo, Reynaldo Jose – Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Av 28 de Abril n° 503, 505 y 507 Barrio de San Cristóbal, Huancavelica. Teléfono: 067-481509 - T. Atención: 914123118 Responsable: Víctor Manuel Morales Miranda Correo electrónico: huancavelica@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:30 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

3.11 HUÁNUCO

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Jr. Progreso N° 344 - Huánuco. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Jina Troyes Delgado. E-mail: jtroyes@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>Dirección: Jr. Progreso N°344. Horario de atención: L-V 08:30 a 13:00 / 14:00 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Huánuco Dirección: Jirón Leoncio Prado Nro 1397, Huánuco. Representante: Lizbeth Wally Yllanes Nauca. E-mail: lyllanes@defensoria.gob.pe Teléfono: 062-510364 Teléfono de emergencia: 962-096-195</p> <p>Módulo de atención Tingo Maria Dirección: Jr. Aucayu N° 354, Rupa Rupa, Leoncio Prado. Representante: Jorge Mendoza Argomedo. E-mail : jmendoza@defensoria.gob.pe Teléfono: 062-563288 Teléfono de emergencia: 945-084-024 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>

OSIPTEL	Dirección: Jr. Crespo y Castillo N° 778 – Huánuco. Horario de atención: L - V: 8:45 a 5:45 horas. Teléfono: 062-518247 Representante: Enrique Silva Villanueva. Página web: www.osiptel.gob.pe
OSINERGMIN	Oficina Regional Huánuco Dirección: Jr. General Prado N° 941, cercado, Huánuco - Huánuco - Huánuco. Teléfono administrativo: 062-518499 Personal de Oficina: 1.- Galarza Rosazza, Luis Javier - Jefe Regional. 2.- Palomino Candela, Alberto - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe Oficina Desconcertada – Tingo María Dirección: Av. Tito Jaime N° 794, Huánuco – Leoncio Prado – Rupa Rupa Teléfono administrativo: 062-284036
SUNASS	Dirección: Jirón Tarapacá N° 727- provincia, distrito y departamento de Huánuco. Teléfono: 062-516523 Teléfono de atención: 914123985 / 914123268 Responsable: José Luis Páucar Balbín Correo electrónico: huanuco@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe

3.12 ICA

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Av. Conde de Nieva N° 446, Urb. Luren. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Ernesto Fernando Martin Perla Najarro. E-mail: eperla@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>Dirección: Av. Conde de Nieva N° 446, Urb. Luren. Horario de atención: L-V 8:30 a 13:00 - 14:00 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Ica Dirección: Av. Cutervo Oeste N° 469, Urbanización San Isidro - Ica. Representante: Jorge Luis Hernández Velarde. E-mail : jhernandezv@defensoria.gob.pe Teléfono: 056-212950 Teléfono de emergencia: 945-084-215 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
OSIPTEL	<p>Ica Dirección: Calle Jazmines L-14, Urb. San Isidro - Ica. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas Teléfono: 056-237704 Representante: Alexander Trillo Rojas.</p>

OSIPTEL	Ica - Chincha Dirección: Calle Grau N° 547 - Chincha Alta. Horario de atención: L - V: 8:45 a.m.- 17:45 horas. Teléfono: 056-633795 Representante: Lisseth Juliana Elizabeth Quispe Espinoza. Página web: www.osiptel.gob.pe
OSINERGMIN	Oficina Regional Ica Dirección: Av. San Martín 1378 Mz 2 Lt. 30 San Isidro, Ica. Teléfono administrativo: 056-218034 Personal de Oficina: 1.- Huayanca Grimaldo, Yanira Luz - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. 2.- Nuñez Arrascue, Hermes Mateo- Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe
SUNASS	Dirección: Calle Baltazar Caravedo n° 158 - 162, Urb. Luren, Cercado de Ica. Teléfono: 056-238564 Teléfono de atención: 989299196 Responsable: Juan Andrés Soto Guevara Correo electrónico: ica@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 13:00 y 14:30 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
<p>Asociación Civil Defensoría del Vecino.</p>	<p>Presidente: Frank Valenzuela Quispe. Dirección: Calle Cajamarca N°156 – Int. 215 Cercado de Ica- Ica. Celular: 942647919 – 9566-03756 E-mail: defensoriadelvecino100@gmail.com / defensoriadelvecino10@gmail.com Horario de atención: De L-V 9:00 a 13:00 horas.</p>
<p>Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH</p>	<p>Presidente: Damián Paulo Latínez Segura. Dirección: Av. Abelardo Maurtua N° 308-A, Ica / Eduardo Orrego Villacorta N° 173, Dpto. 402, Urb. Torres de Limatambo - San Borja - Ica. Teléfono: (056) 269-321 Celular: 9956-56723 E-mail: selapa@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 17:00 horas.</p>
<p>Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú - IDJUSO PERÚ</p>	<p>Presidente: Rony Alfredo Quintanilla Grimaldo. Dirección: Calle Piura N° 245, Oficina 02, Cercado Ica - Ica. Teléfono: 9566-21043 / 9563-53998 E-mail: juristadeica@gmail.com Horario de atención: L-V 8:30 a 13:00 horas y 18:00 a 20:00 horas.</p>

3.13 JUNÍN

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
<p>INDECOPI</p>	<p>Sede Huancayo Dirección: Pasaje Comercial N° 474, El Tambo. Teléfono: 064-245180. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Karina Alvarado Villaverde. E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe</p>

<p>INDECOPI</p>	<p>Sede La Merced Dirección: Jr. Los Robles N° 100 - Urb. Capelo, La Merced - Chanchamayo - Junín. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Rebeca Rodríguez Porta. E-mail: rrodriguezp@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
<p>SBS</p>	<p>SEDE HUANCAYO Dirección: Av. Mariscal Castilla 1209 - El Tambo Huancayo. Horario de atención: L-V 08:30 a 16:30 horas. Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Junín Dirección: Jr. Francisco Solano N° 149 Urb. San Carlos - Huancayo (Junín). Representante: Teddy Adolfo Panitz Mau. E-mail: tpannitz@defensoria.gob.pe Teléfono: 064-232134 Teléfono de emergencia: 998-905-721</p> <p>Módulo de Atención de Satipo Dirección: Jr. Los Incas N° 620 - Satipo (Junín). Representante: Gino Renzo Zorrilla Rivera. E-mail: gzorrilla@defensoria.gob.pe Teléfono: 064-545460 Teléfono de emergencia: 945-084-654</p> <p>Módulo de Atención de la Merced Dirección: Jr. Ripamonti N° 199 - La Merced, Chanchamayo. Representante: Gustavo Adolfo Mendoza Pérez. E-mail : gmendozap@defensoria.gob.pe Teléfono: 064-531099 / 064-531676 Teléfono de emergencia: 965-979-538</p>

<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Junín Dirección: Jr. Cusco 288 – Huancayo. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 064-202148 Representante: Rocío Vásquez-Caicedo Airas.</p> <p>Junín - Satipo Dirección: Av. Micaela Bastidas con Jr. Augusto B. Leguía, Satipo. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 064-629731 Representante: Victor Hugo Mejía Vera. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional (Huancayo) - Junín Dirección: Calle San José N° 284, Huancayo, Huancayo, Junín. Teléfono administrativo: 064-219006 Personal de Oficina: 1.- Bermudez Alvarado, Luis Alberto - Especialista de Comunicación y Atención al Usuario. 2.- Paucar Condori, Fredy - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p> <p>Oficina Desconcentrada La Merced - Junín Dirección: Jr. Tarma N° 153 la merced, Chanchamayo - Chanchamayo - Junín. Teléfono administrativo: 064-400730 Oficina Delegada Tarma-Junín Dirección: Jr. Amazonas N° 1098 (esquina con Jr. Jauja), Tarma - Tarma - Junín. Teléfono administrativo: 064-323348</p>

<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Delegada de Mazamari - Junín Dirección: Av. Carlos A. Botto Bernales 184, Mazamari - Satipo - Junín Teléfono administrativo: 064-548003 Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Calle Prolongación Julio Sumar 461, distrito de El Tambo, Huancayo. Teléfono: 064-241331 Teléfono de atención: 914122889 Responsable: Gustavo Adolfo Huamaní Castro. Correo electrónico: huancayo@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 13:00 y 14:30 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

<p>ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU</p>	<p>Presidente: Anthony Javier Llanos Lozano. Dirección: Jr. Nemesio Raes N° 529 N° 340, distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo- Junín. Teléfono: (064) 251624 Celular: # 9485-38414 / 947040278 E-mail: lapz_79@hotmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 13:00 horas y 15:00 a 17:00 horas.</p>
<p>Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central - ASPRODEC SELVA CENTRAL</p>	<p>Presidente: Wilmer Gustavo Concepción Carhuancho. Dirección: Calle Los Cedros 264, Chanchamayo - Junín. Celular: 954445538 E-mail: wconcep.asprodecselvacentral@gmail.com</p>

3.14 LA LIBERTAD

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés II etapa-Trujillo. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Sergio Miguel Obregon Matos. E-mail: sobregon@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>SEDE TRUJILLO Dirección: Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa - Trujillo. Horario atención: L-V 08:30 a 13:45 / 14:45 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de la Libertad Dirección: Av. Larco N° 184, Trujillo – La Libertad. Representante: José Luis Agüero Lovatón. E-mail: jaguero@defensoria.gob.pe Teléfono: 044-20-5200 Teléfono de emergencia: 945-998-011 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
OSIPTEL	<p>Dirección: Jr. Junín N° 440 - Trujillo Cercado. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 044-296797 Representante: Luis Ponce Arqueros. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>

<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional La Libertad (Trujillo) Dirección: Av. Húsares de Junín N° 604, Mz. G Lote 01, Trujillo - Trujillo - La Libertad. Teléfono administrativo: 044-226800 Personal de Oficina: 1.- Leon Morante, Christian Tomas - Especialista de Comunicación y Atención al Usuario. 2.- Matos Peralta, Cesar Augusto - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Calle Mozart n° 925 - 927 Urb. Primavera, Trujillo Teléfono: 044-227534 Teléfono de atención: 989299204 Responsable: Kathy Zulema Negrón Túnjar. Correo electrónico: trujillo@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

<p>ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>Asociación en Defensa del Consumidor Perú - ADECON PERÚ</p>	<p>Presidente: Elvis Humberto Pineda Cieza. Dirección: Calle Cajamarca N°267, Chapén La Libertad Celular: 965686736 E-mail: adecon1peru@gmail.com adecon_peru@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas.</p>

<p>Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS</p>	<p>Presidente: Gerardo Antonio Nieto Grau. Dirección: Jr. Alfonso Ugarte N° 652, segundo piso, lado B, Trujillo - La Libertad. Teléfono: (044) 251-821 Celular: 947856010 / 948127168 E-mail: tempusjus@hotmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 13:00 horas y 16:00 a 19:00 horas.</p>
---	--

3.15 LAMBAYEQUE

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
<p>INDECOPI</p>	<p>SEDE CHICLAYO Dirección: Los Tumbos N° 245, Urb. Santa Victoria-Chiclayo. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Ana Leyva. E-mail: aleyva@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
<p>SBS</p>	<p>SEDE CHICLAYO Dirección: Calle Los Tumbos N° 245, Urb. Santa Victoria. Horario de atención: L-V 08:30 a 13:00 y 14:00 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>

DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Oficina Defensorial de Lambayeque Dirección: Av. Libertad N° 475 Urb. Santa Victoria - Chiclayo. Teléfono: 074-274051 074-209649 Representante: Julio Hidalgo Reyes. E-mail : jhidalgo@defensoria.gob.pe Teléfono: 074-209649 Teléfono de emergencia: 965-974-671 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe
OSIPTEL	Dirección: Calle Colón 432 - Chiclayo. Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 074-226119 Representante: Luis Zambrano Cárdenas. Página web: www.osiptel.gob.pe
OSINERGMIN	Oficina Regional Lambayeque (Chiclayo) Dirección: Calle Los Mirtos N° 155, esquina con Calle Los Claveles, Chiclayo - Lambayeque. Teléfono administrativo: 074-238742 Personal de Oficina: 1.- Collazos Ramirez, Claudia Giulliana Especialista Regional en Atención al Ciudadano. 2.- Prada Martinez, Heraclio - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe

SUNASS	Dirección: Av. José Eufemio Lora Lora n° 659, Urb. Chiclayo, Chiclayo. Teléfono: 074-236809 Teléfono de atención: 914123203 Responsable: Luis Bernal Marchena Correo electrónico: chiclayo@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe
---------------	---

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCION
Centro de Protección al Consumidor	Presidenta: Milagros Dolores Peña Callirgos. Dirección: Jr. San José N° 1100, Chiclayo - Lambayeque. Teléfono: (074) 205-299 - Celular: 9787-25354 E-mail: centrodeproteccionalconsumidor@gmail.com
ASOCIACION OFICINA DE DEFENSA DE CONSUMIDOR DE CHICLAYO	Presidente: Eloy Octavio Pisfil Flores. Dirección: Calle Elías Aguirre 958 Chiclayo, Lambayeque. Celular: 979856568 E-mail: abogadospc@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 18:00 horas y Sábados de 9:00 a 13:00 horas. *No inscrita en Indecopi
ASOCIACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LAMBAYEQUE - ACYULAM	Presidente: Juan Alfonso Medianero Edgar. Dirección: Calle Tarata N° 184 - Chiclayo - Lambayeque. Celular: 948870082 E-mail: acyulam@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 12:30 horas y 16:00 a 19:00 horas. *No inscrita en Indecopi

3.16 LIMA

3.16.1 LIMA CENTRO

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Plaza José Faustino Sánchez Carrión Jr. Andahuaylas S/N - Cercado de Lima, Puerta posterior del Congreso de la República, Sótano. Telf.: (+511) 311-7777, anexo 2035 y (+511) 2247800, anexo 3210. Horario de atención público: L-V de 9:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas. Horario de atención mesa de partes: L-V de 08:30 a 16:30 horas. Contacto: Rocio Muñoz Huaña. E-mail: @indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 E-mail a nivel nacional: consultascongreso@indecopi.gob.pe</p> <p>Dirección: Av. Prolongación Huánuco 2108, La Victoria. Teléfono: (+511) 323-3944 y (+511) 2247800 anexo 3301 Horario de atención: L-V 8:30 a 13:00 horas y 14:00 a 16:30 horas. Contacto: Rosario Incio. E-mail: rincio@indecopi.gob.pe</p> <p>Servicio de Atención al Ciudadano Dirección: Calle de la Prosa 104, San Borja. Central: (+511) 224-7800. Consultas y reclamos: (+511) 224-7777 Fax: (+511) 224-7800 anexo 1715. Horario de atención: Oficinas: L-V 8:30 a 16:30 horas, C. Telefónica: L -V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Claudia Blanco Athos. E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>

<p>INDECOPI</p>	<p>Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 E-mail a nivel nacional: consultas@indecopi.gob.pe</p> <p>MAC VENTANILLA Dirección: Cuadras 6 y 7, Calle Las Gaviotas Mza. C10, Ex zona comercial, Ventanilla. Horario de atención: L-V 8:00 a 20:00 horas, Sábados 8:00 a 16:00 horas / Domingos y feriados: 9:00 a.m. a 13:00 horas. Contacto: Yan Rodriguez. E-mail: macvl@indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Teléfono: (+511) 6311400 anexo 738 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
<p>SBS</p>	<p>Dirección: Av. Dos de Mayo N° 1475 San Isidro -Lima. Horario de atención: L-V 8:45 a 17:00 horas. Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Lima Dirección: Jr. Ucayali N° 394 - 398 - Cercado (Lima). Representante: Alberto Michael Huerta Zapata. Email : ahuerta@defensoria.gob.pe Teléfono: 01-3110300 anexo 1051 Teléfono de emergencia: 998905772 / 971115265 / 995731983 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>

<p>OSIPTEL</p>	<p>Cercado Lima Dirección: Av. Bolivia N° 380 - Cercado de Lima. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas y. Sab: 9:00 a 13:00 horas. Teléfono: 01-425-1435 Representante: Felix Walde Ordoñez.</p> <p>Oficina Principal Dirección: Calle De la Prosa 136 - San Borja. Horarios: L - V 8:45 a 17:45 horas Mesa de Partes: L - V: 8:45 a 16:45 horas. Teléfono: Telf. 2251313 - Fax 4751816 Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Sede Central - Lima Dirección: Jr. Bernardo Monteagudo 222, Magdalena Del Mar - Lima - Lima. Teléfono administrativo: 01- 219 3400 Personal de Oficina: 1.- Catari Calloapaza, Johnny Angelo – Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p> <p>Oficina San Isidro - Lima Dirección: Av. Arequipa 2652, San Isidro - Lima Teléfono administrativo: 219-3400 Personal de Oficina: 1.- Vásquez Silva, Alejandra – Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Av. Bernardo Monteagudo 210 - 216 Magdalena del Mar Teléfonos: 614-3180 / 614-3181 Horario de atención: L-V 8:30 a 17:00 horas. E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

OSITRAN	Dirección: Calle Los Negocios 182 Piso 4, Surquillo. Lima. Central Telefónica 440-5115 ISO9001 WEB Horario de atención: L -V 9:00 a 17:00 horas. E-mail: info@ositran.gob.pe Línea Gratuita: 0800-11004
----------------	--

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCION
Asociación de Protección al Usuario- APU	Presidente: Esteban Carbonell O’Brien. Dirección: Calle Bolognesi N° 125, Piso 11, Miraflores - Lima. Teléfono: 01- 2495239 / 998318311 E-mail: contacto@prousuario.org ecarbonell@prousuario.org Página web: www.prousuario.org Horario de atención: L-V 9:30 a 17:00 horas.
Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores – ANDECO	Presidente: Juan Andrés Fuentes Veliz. Dirección: Calle Épsilon F-40, Urb. Papa Juan Pablo XXIII, San Borja - Lima. Teléfono: 797-6213 9866-11707 E-mail: medios@andecoperu.org asesorlegal@andecoperu.org Página web: www.andecoperu.org Horario de atención: L-V 10:00 a 13:00 horas.
Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM	Presidente: Paul Hernán Castro García. Dirección: Prolong. Guardia Civil N° 380, Of. 407, San Borja - Lima. Teléfono: 01- 225-2738 E-mail: asociacion.idom@gmail.com Página web: www.idom.pe Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas y 14:00 a 18:00 horas.

<p>Instituto Proyecto Solidaridad Global</p>	<p>Presidente: Jorge Francisco Pinto Rossi. Dirección: Jr. Pumacahua N° 1550, Interior D, Jesús María - Lima. Teléfono: 01- 265-9544 Celular: 9992-56325 / 993609169. E-mail: jofra_pr@yahoo.com Página web: www.solidaridadglobal.com</p>
<p>Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC</p>	<p>Presidente: Crisólogo Cáceres Valle. Dirección: Calle José Ramírez Gastón N° 151, Miraflores - Lima. Teléfono: 01-4485000 E-mail: aspec@aspec.org.pe Página web: www.aspec.org.pe 20 Horario de atención: L-V 11:00 a 15:00 horas y Sáb 14:00 a 17:00 horas.</p>
<p>Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS Perú.</p>	<p>Presidente: Henry Oleff Carhuatocto Sandoval. Dirección: Av. Tingo María N° 495, Breña - Lima. Celular: 987182023 E-mail: instituto.idlads@gmail.com / Carhuatocto@gmail.com Página web: www.idladsperu.org.pe Horario de atención: L-V 9:00 a 18:00 horas.</p>
<p>Asociación de Consumidores Perú Consumidor</p>	<p>Presidente: Juan Carlos Zuñiga Morales. Dirección: Av. Fray Luis de León N° 391 San Borja - Lima. Teléfono: 01- 224-8293 Celular: 996938669 E-mail: asociacion.peru.consumidor@gmail.com / zuñigamorales@gmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 17:00 horas.</p>
<p>Asociación Proconsumidores del Perú</p>	<p>Presidente: Jorge Luis Carranza Caballero. Dirección: Calle NN3 N° 161, Urb. Residencial Unión, Pueblo Libre – Lima. Teléfono: 01- 463-0876 Celular: 9973-12201 E-mail: jlcarranzac@gmail.com Página web: www.proconsumidoresperu.wordpress.com Horario de atención: L-V 9:00 a 17:00 horas.</p>

<p>Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE</p>	<p>Presidente: Gabriel D. Bustamante Sánchez. Dir.: Av. Arenales N° 1833, Dpto. 305, Lince - Lima Teléfono: 01- 470-0814 / 01 -396-8059. E-mail: segbus@gmail.com / acuseperu@gmail.com / acuse2011@gmail.com Página web: www.gabrielbustamantesanchez.pe Horario de atención: L-V 9:00 a 17:00 horas.</p>
<p>Asociación Civil Más que Consumidores</p>	<p>Presidente: Abdón César Augusto Delgado La Cotera. Notificaciones: Calle Los Mogaburos N° 215, Of. 305, Jesús María (Altura del Hospital del Niño) - Lima Teléfono: 01 - 662-6200 - Celular: 9809-01790 E-mail: Abdond@hotmail.com info@masqueconsumidores.com Página web: www.masqueconsumidores.com Horario de atención: L-V 9:00 a 17:00 horas.</p>
<p>Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos</p>	<p>Presidente: Germán José Antonio Larrieu Bellido / Representante: Maria Elena Castope Huaripata. Dirección: Jr. Paramonga N° 311/317, Int. 401, Urb. Centro Comercial, Santiago de Surco – Lima. Teléfono: 01- 344-1006 Celular: 9807-25189 E-mail: mariaelena@glbabogados.com Horario de atención: L-V 9:00 a 18:00 horas.</p>
<p>Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS</p>	<p>Presidente: Uben Enrique Atoche Kong. Dirección: Calle Victor Velezmoro N° 697 San Borja - Lima. Teléfono: 436-2095 - Celular: 966345363 E-mail: uben_atoche@hotmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 17:00 horas.</p>
<p>Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - Frente Ciudadano</p>	<p>Presidente: Gregorio Victor Marquez López. Dirección: Av. Sucre N° 668 Magdalena del Mar - Lima. Teléfono: 263-4315 E-mail: aapdeufrenteciudadano@hotmail.com / grevimalo@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas.</p>

<p>Asociación para la Defensa de los Intereses del Consumidor – ASPRODICO</p>	<p>Presidente: Luis Alberto Morante Zapata. Dirección: Jr. Mariscal Ramón Castilla N° 991, Magdalena del Mar- Lima. Teléfono: 01- 717-4118 / 01- 791-4624 E-mail: asociación.asprodicto@gmail.com / pame0124@gmail.com</p>
<p>Centro de Protección al Ciudadano Equidad</p>	<p>Presidente: Gino Alejandro Román Torres. Dirección: Av. César Vallejo 484, Lince. Lima. Celular: 9875-64134 E-mail: consultas@equidad.org.pe groman@equidad.org.pe Página web: www.equidad.org.pe</p>
<p>Asociación de Usuarios Y Consumidores, Precios, Intereses Y Tarifas Justas- ADUYC</p>	<p>Presidente: Palermo Vargas Tapia. Dirección: Jr. Pablo Bermúdez N°254-E Jesús María - Lima. Teléfono: 999659284 - (1)3300086 E-mail: Palermo_91@yahoo.es Horario de atención: L-V 9:00 a 18:00 horas. *No inscrita en Indecopi</p>
<p>Liga De Consumidores Y Usuarios Del Perú.</p>	<p>Presidente: Ciro Luis Silva Paredes. Dirección: Calle Manuel Águila Durand 263 - Urb. Vista Alegre - Santiago De Surco - L33- Lima. Celular: 989634753 E-mail: ligausuariosperu@yahoo.es Horario de atención: L-V 9:00 a 12:00 horas. *No inscrita en Indecopi</p>
<p>Asociación Nacional De Consumidores Del Perú – ANAC</p>	<p>Presidente de la Asociación: Julio Lazo Alvarez. Dirección: Calle Tintoretto 128, San Borja- Lima. Celular: 991088884 E-mail: lazo.alvarez.julio@gmail.com / anaconsumidores@gmail.com Horario de atención: L-V 9.00 a 17:30 horas. *No inscrita en Indecopi</p>

<p>Asociación De Consumidores Y Usuarios - ACYU</p>	<p>Presidente: Hugo Callo Marín. Dirección: Av. 28 de Julio 465 Interior 103, Miraflores - Lima. Teléfono: 01-2480358 E-mail: hcallo@sameconsult.com Horario de atención: L -V 9:00 a 17:00 horas. *No inscrita en Indecopi</p>
<p>Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios – OPECU</p>	<p>Presidente: Héctor Plate Cánepa. Dirección: Jr. Contumazá 933 – Oficina. 402, Cercado de Lima – Lima. Celular: 992 780 160 E- mail: opecu@opecu.org.pe/ pecu.consumidores@gmail.com Página web: www.opecu.org.pe Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas. *No inscrita en Indecopi</p>

3.16.2 LIMA ESTE

<p>ENTIDADES PÚBLICAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>INDECOPI</p>	<p>MAC LIMA ESTE Dirección: CC. Agustino Plaza, 1er nivel Av. Ancash 2151. Horario de atención: L-V 08:00 a 20:00 / Sábados 08:00 a 16:00 / D y Feriados 09:00 a 13:00 Contacto: Jesus Ysidro. E-mail: maclimaeste@indecopi.gob.pe teléfono: (+522) 5004740 / anexo 5304 Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>

<p>OSINERGMIN</p>	<p>Dirección: Av. Próceres de la Independencia N° 1756, San Juan de Lurigancho - Lima - Lima. Teléfono administrativo: 01-3766600 Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p> <p>Dirección: Av. Los Eucaliptos N°1238. MZ A Lote 29, Urb. Los Robles (Primer Piso) Santa Anita-Lima - Lima. Teléfono administrativo: 362-6417</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Av. Pirámide del Sol N° 428, Urb. Zárate, San Juan de Lurigancho. Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 01- 459-6053 Representante: Alex Almonacid Cayllahua. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial Lima Este Dirección: Jr. Los Jilgueros N° 108 Santa Anita - Lima. Representante: Manlio Álvarez Soto. E-mail: malvarezs@defensoria.gob.pe Teléfono: 01-3110312 Teléfono de emergencia: 957-926-132 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>

3.16.3 LIMA NORTE

<p>ENTIDADES PÚBLICAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>INDECOPI</p>	<p>Servicio de Atención al Ciudadano Dirección: Av. Carlos Izaguirre N° 988 Urb. Las Palmeras, Los Olivos. Horario de atención: L- V 8:30 a 16:30 horas.</p>

<p style="text-align: center;">INDECOPI</p>	<p>Servicio de Atención al Ciudadano Teléfono: (+511) 2247800 anexo 3504 Contacto: Magaly Guzmán Terrones. E-mail: mguzman@indecopi.gob.pe</p> <p>Comisión de Protección al Consumidor Teléfono: (+511) 2247800 anexo 3511 Contacto: José Carlos Vela. E-mail: jvelav@indecopi.gob.pe</p> <p>Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Teléfono: (+511) 2247800 anexo 3521 Contacto: José Álvares Castañeda. E-mail: jalvarez@indecopi.gob.pe</p> <p>MAC LIMA NORTE Dirección: CC. Plaza Norte, Sótano (Frente a Maestro Home Center). Av. Tomás Valle cruce con Panamericana Norte. Horario de Atención: L-V 08:00 a 20:00 / Sábados 08:00 a 16:00 / D y Feriados 09:00 a 13:00 Contacto: Mirella Cantoral. E-mail: maclimanorte@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail a nivel nacional: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
<p style="text-align: center;">SBS</p>	<p>MAC LIMA NORTE C.C. Plaza Norte - Planta Baja Metro Dirección: Av. Alfredo Mendiola N° 1400, Independencia. (Cruce de la Av. Tomas Valle con Panamericana Norte) Horario de atención: L-V 8:00 a 20:00 horas y Sáb 8:00 a 16:00 horas. Domingos y feriados: 9:00 a.m. a 13:00 horas.</p>

<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial Lima Norte Dirección: Jr. Ignacio Merino N° 3946, Urb. Pan. Norte - Los Olivos (Lima). Teléfono: 311-0311 486-7297/311-0311 Representante: Estela Lozano Reyes. Email : elozano@defensoria.gob.pe Teléfono: 01-311-0311 Teléfono de emergencia: 942-996-287 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Av. Las Palmeras N° 3901 - Los Olivos. Horarios: L - V 8:45 a 17:45 horas y Sab: 9:00 a 13:00 horas. Teléfono: 521-5781 Representante: Israel Rojas Silva. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Lima Norte Dirección: Av. Santiago Antunez de Mayolo N° 1277-1281, Los Olivos -Lima-Lima. Teléfono administrativo: 2193400-5514 Personal de Oficina: 1.- Flores Aponte, Celinda Elvira – Especialista Regional en Atención al Ciudadano. 2.- Purilla Flores, Victor – Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Pasaje Húsares de Junín 166, Comas (a media cuadra del Centro de Servicios SEDAPAL - Comas) Teléfono: 01-5367154 Horario de atención: L- V 8:30 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas.</p>

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
<p>CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor</p>	<p>Presidente: Roberto Carlos Córdova García. Dirección: Jr. Fitzcarrald N° 1356, Urb. Covida Los Olivos - Lima. Teléfono: 404-5348 9913-21813 E-mail: presidencia@caudalipc.org, rcordova@caudalipc.org, bob2020_rc@hotmail.com Página web: www.caudalipc.org Horario de atención: L-V 9:00 a 16:00 horas.</p>
<p>Asociación Calderón Proaño</p>	<p>Presidente: Víctor Raúl Calderón Proaño. Dirección: Jr. San Martín N° 3810 San Martín de Porres. Celular: 9980-07075 E-mail : sesor3194@hotmail.com Página web: www.calderonproano.com.pe</p>
<p>Asociación De Consumidores De Productos Y Servicios - Perú</p>	<p>Presidente: Juan Enrique Zegarra Palacios. Dirección: Mz. P1, Lt. 2 Dpto. 401 Urb. Santo Domingo Carabayllo – Lima. Celular: 933448735 / 977501967 E-mail: ascopsperu@gmail.com Horario de atención: L-V 10:00 a 20:00 horas.</p>

3.16.4 LIMA SUR

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial Lima Sur Dirección: Jr. Pablo Alas N° 492, Zona A - San Juan de Miraflores (Lima). Representante: Percy Gilberto Tapia Vargas. Email : ptapia@defensoria.gob.pe Teléfono: 01-3110313 Teléfono de emergencia: 945-084-479 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>

<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Av. Los Héroes N° 471 San Juan de Miraflores. Horarios: L - V 8:45 a 17:45 horas Teléfono: 276-1768 Representante: Mirela Rojas Pilares Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Lima Sur Dirección: Av. Guillermo Billinghurst N° 1083 San Juan De Miraflores - Lima - Lima. Personal de Oficina: 1.- Samanez Bilbao, Jesus Manuel - Jefe Regional. 2.- Yerren Echevarria, María de Fátima Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>

3.17 LIMA PROVINCIAS

<p>ENTIDADES PÚBLICAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Calle Colón N°150 Plaza de Armas de Huacho. Horario de atención: L - V: 8:00 a 16:45 horas. Teléfono: 01- 7380942 Representante: Edgar Martínez. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Desconcentrada Huacho Dirección: Av. Túpac Amaru 265, Huacho Huaura - Lima. Teléfono administrativo: 5862459 Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>

OSINERGMIN	Oficina Desconcentrada Cañete Dirección: Jr. O'higgins 101. Plaza San Martín, San Vicente De Cañete - Cañete - Lima. Teléfono administrativo: 5812218
-------------------	---

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB.	Presidente: César Cerdán Cruzado. Dirección: Mz. ID, Lote 08, Urb. Las Palmeras, Barranca - Lima. Teléfono: 238-1024 - Celular: 941183023 E-mail: adecub@hotmail.com ccerdanc@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas y 16:00 a 19:00 horas.
Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias	Presidente: Roger Saúl Pizarro Crisóstomo. Dirección: Calle Amparo Cárdenas N°100 /1-A, Huacho - Lima / Referencia Segundo Pasaje de la Av. Espinar. Celular: 987612884 E-mail: catolicapontificia@hotmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 13:00 horas y 17:00 a 19:00 horas.

3.18 LORETO

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	SEDE IQUITOS Dirección: Calle Putumayo N° 446 - Iquitos. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Francisco Jefferson Ruiz Calsin. E-mail: fruiz@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe

<p>SBS</p>	<p>SEDE IQUITOS Dirección: Calle Putumayo N° 446-Iquitos. Horario de atención: L-V 08:30 a 13:00 y 14:00 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Loreto Dirección: Jr. Loreto N° 469 - Iquitos (Loreto). Representante: Lisbeth Castro Rodríguez. E-mail : lcastro@defensoria.gob.pe Teléfono: 065-224185 Teléfono de emergencia: 947-004-120 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Iquitos Dirección: Jr. Sargento Lores N° 155 – Iquitos. Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 065-232759 Representante: Jorge Luis Arrué Flores.</p> <p>Loreto Yurimaguas Dirección: Calle Huallaga N° 207- Yurimaguas Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 065-631940 Representante: Paola Vidaurre García Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Loreto (Iquitos) Dirección: Calle Brasil N° 650, Iquitos Maynas - Loreto. Teléfono administrativo: 065-235424 Personal de Oficina: 1.-Castillo Said, Pedro Luis - Jefe Regional.</p>

<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina desconcentrada Yurimaguas Dirección: José Riera N° 127, Yurimaguas - Alto Amazonas - Loreto. Teléfono administrativo: 065-353360 Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Jr. Putumayo 501 – Iquitos. Teléfono: 065-222866 Teléfono de atención: 989299197 Responsable: Jorge Salvador Tello Marín. Correo electrónico: iquitos@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 17:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>
<p>OSITRAN</p>	<p>Horario de atención: L-V de 9:00 a 17:00 Correo electrónico: loreto@ositran.gob.pe Celular: 940184353</p>

<p>ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES</p>	<p>DESCRIPCION</p>
<p>Asociación de Consumidores ATENEA –en Defensa de los Derechos de los Consumidores</p>	<p>Presidente: Nélide del Carmen Rodríguez García. Dirección: Av. Javier Prado Este N° 465 – San Isidro/ Av. Abelardo Quiñones N° 850, San Juan Bautista, Iquitos, Maynas - Loreto. Teléfono (01) 596-5218 – (065) 266-530 - 964757882 E-mail: nelida@ateneaperu.org salomon@ateneaperu.org vanessa@ateneaperu.org Página web: www.ateneaperu.org Horario de atención: L-V 9:00 a 18:00 horas.</p>

<p>Asociación de Protección de Derechos de Ciudadanos, Consumidores y Usuarios de Loreto - APDCUL.</p>	<p>Presidente: Percy Flores Arévalo. Dirección: Av. Almirante Grau N° 1555-Loreto. Teléfono: 933894502 E-mail: Percyfloresarevalo@gmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 13:00 horas y 16:00 a 19:00 horas. *No inscrita en Indecopi</p>
---	---

3.19 MADRE DE DIOS

<p>ENTIDADES PÚBLICAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>INDECOPI</p>	<p>Dirección: Jr. Piura N° 425 Mz. 1-Y, Lote 4 Puerto Maldonado. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Elencith Ruelas. E-mail: eruelas@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
<p>SBS</p>	<p>Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Madre de Dios Dirección: Jirón Gonzales Prada N° 235 Madre de Dios. Teléfono: 082-572143 082-571992 Representante: Guimo Nemesio Loaiza Muñoz. E-mail : gloayza@defensoria.gob.pe Teléfono: 082-57192 Teléfono de emergencia: 945-084-484 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>

<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Av. Dos de Mayo 695, Tambopata (Puerto Maldonado) Horarios: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 082- 571513 Representante: Rocío Givera Condori Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Madre de Dios (Puerto Maldonado) Calle 8 (Psje. Javier Heraud), MZ. "K"-Lt "9" CC.HH. Carlos Fitzcarrald, Tambopata Tambopata - Madre de Dios. Teléfono administrativo: 082-571915 Personal de Oficina: 1.- Camargo Zevallos, Dennis Renzo - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. 2.- Chavez Quinteros, Roger - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Av. Tambopata 461 - Madre de Dios. Teléfono: 082-351530 Teléfono de atención: 914142827 / 914123083 Responsable: Armando Iram Muñante del Castillo Correo electrónico: puertomaldonado@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

3.20 MOQUEGUA

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	Dirección: Jr. Abtao N° 614, Dpto. A - Ilo. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Sergio Romero Costa. E-mail: sromero@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe
SBS	Dirección: Jirón Ancash N° 275 – Mariscal Nieto. Horario de atención: L-V 7:30 a 12:00 horas y 12:45 a 16:00 horas. Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Moquegua</p> Dirección: Calle Ayacucho N° 464, Mariscal Nieto. Representante: Manuel Ricardo Amat Llerena. E-mail : mamat@defensoria.gob.pe Teléfono: 053-464359 Teléfono de emergencia: 945-084-447 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe
OSIPTEL	Dirección: Calle Tacna 625 - Moquegua. Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 053-462657 Representante: Percy Barrios Llosa. Página web: www.osiptel.gob.pe
OSINERGMIN	<p>Oficina Regional Moquegua</p> Calle Moquegua N° 645 (a media cuadra de la Plaza de Armas), Moquegua - Mariscal Nieto - Moquegua.

<p>OSINERGMIN</p>	<p>Teléfono administrativo: 053-463150 Personal de Oficina: 1.- Puma Carrizales, Katheryn Rosa Maria - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. 2.- Valdivieso Sandoval, Washington - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe Oficina Desconcertada Ilo Dirección: Jirón Abtao N° 543, Moquegua - Ilo Personal en la oficina: 1.- Vasquez Machaca, Vilma Yessica - Asistente Regional en Atención al Ciudadano Teléfono: 053-473347</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Calle Lima N° 200 - Moquegua Teléfono: 053-479735 Teléfono de atención: 950599457 / 989017160 Responsable: Jorge Germán Guzmán Miranda Correo electrónico: moquegua@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 17:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

<p>ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua – APRODECO Moquegua</p>	<p>Presidente de la Asociación: Oscar Enrique Dioses Huamán. Dirección: Jr. Pedro Flores N° 200-C (instalaciones de la beneficencia pública)- Ilo. Teléfono: 955428807 - 930901933 E-mail: aprodeco-moquegua@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 12.00 horas.</p>

<p>Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo</p>	<p>Presidente: Ricardo Alonso Zavala Toia. Dirección: Calle Moquegua N° 429, 2do Piso Ilo - Moquegua. Celular: 9583-00165 E-mail: aproci.ilo@gmail.com zaval Ricardo@hotmail.com Horario de atención: L-V 7:00 a 19:00 horas.</p>
--	--

3.21 PASCO

<p>ENTIDADES PÚBLICAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>INDECOPI</p>	<p>Dirección: Asociación Pro Vivienda UNDAC Mz. Q Lt. 02 - Distrito de Yanacancha. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Nataly Ledesma Cangahuala. E-mail: nledesma@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
<p>SBS</p>	<p>Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Pasco Dirección: Jirón Rockovich N° 95 - San Juan, distrito de Yanacancha. Representante: Raquel Olga Álvarez Peña. Email : ralvarez@defensoria.gob.pe Teléfono: 063-423533 Teléfono de emergencia: 945-084-539 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>

<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Av. Circunvalación Túpac Amaru N° 175 Chaupimarca. Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 063-421446 Representante: Percy Castro Chipana</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Pasco Calle Agustín Gamarra N° 107, Urb. San Juan Pampa, Yanacancha - Pasco. Teléfono administrativo: 063-421124 Personal de Oficina: 1.- Godoy Mejía, Johnny - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Jirón Bolognesi N° 218 Chaupimarca - Pasco. Teléfono: 063-282103 - T. de atención: 949669389 Responsable: Alfredo Francisco Cotrado Ayala Correo electrónico: pasco@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:30 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

3.22 PIURA

<p>ENTIDADES PÚBLICAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>INDECOPI</p>	<p>Dirección: Av. Los Cocos 181-183, Urb. Club Grau. Teléfono: 073-308549. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Edgar Vilela Adanaque. E-mail: scamero@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>

<p>SBS</p>	<p>Dirección: Calle Procer Merino 164 Urb. Club Grau. Horario de atención: L-V 08:45 a 17:00 horas. Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Piura Dirección: Calle Los Tamarindos D -19 Urb. 4 de Enero - Piura. Representante: César Augusto Orrego Azula. E-mail : corrego@defensoria.gob.pe Teléfono: 073-304142 Teléfono de emergencia: 945-084-500 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Jirón Arequipa 1074 – Piura. Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 073-307291 Representante: Cristhian Dediós Ubillús Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Piura Dirección: Av. Los Cocos N° 468, Urb. Club Grau, Cercado Piura- Piura-Piura. Teléfono administrativo: 073-304074 Personal de Oficina: 1.- Mendez Mendoza, Abel Alexandre - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. 2.- Salcedo Escobedo, Gabriel Oswaldo - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>

SUNASS	<p>Dirección: Jr. Prócer Merino N° 101 - urb. Club Grau, Piura (altura de la cuadra 8 de la Av. Grau). Teléfono: 073-303755 Teléfono de atención: 914122943 Responsable: Irina Cinthya Marleny Palomino Tavara Correo electrónico: piura@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 17:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>
---------------	---

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico – APROCODEV	<p>Presidente: Germán Guarniz Tapia. Dirección: Mz. A1, Lt. 02, Ciudad Roja del Pescador, Paita Alta, Paita - Piura. Teléfono: 9558-48590 RPM #9558-48590 E-mail: aprocodejoficial@gmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:30 horas / 3:30 a 7:30 p.m.</p>
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	<p>Presidente: Jose Angel Carrasco Seminario. Dirección: Huánuco 540, Piura. Celular: 990900040 - 969525630 E-mail: consultas@defensoria.net presidencia@defensoria.net Horario de atención: L-V y S 9:00 a 13:00 horas.</p>

3.23 PUNO

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Jr. Ancash N° 146 - Cercado, Puno. Teléfono: 051-363667. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Waldir Zanabria Ortega. E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
SBS	<p>Dirección: Jr. Ancash °146 - Cercado de Puno Horario de atención: L-V 08:30 a 13:45 y 14:45 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Puno Dirección: Av. La torre N°687, Puno. Representante: Jacinto Ticona Huamán. E-mail: jticona@defensoria.gob.pe Teléfono: 051-369183 Teléfono de emergencia: 995620607</p> <p>Módulo de Atención de Juliaca Dirección: Jr. Piura N° 343 - Urb. La Rinconada San Roman, Juliaca - Puno. Representante: Nivardo Enriquez Barriales. Email : nenriquez@defensoria.gob.pe teléfono: 051-328690 Teléfono de emergencia: 945-083-854 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>

<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Jr. Arequipa 951 - Cercado Puno. Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 051-369174 Representante: Eugenia Uría Lipa. Puno- Juliaca Dirección: Jr. Noriega 287 - Juliaca. Horarios: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 051-635213 Representante: Alejandro Oswaldo Palza Cuevas.</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Desconcertada Juliaca Dirección: Pasaje Arequipa N° 160, San Roman - Puno, Juliaca - San Roman - Puno. Teléfono administrativo: 051-330554</p> <p>Oficina Regional Puno Dirección: Jr. Lima N° 715, Cercado, Puno - Puno. Teléfono administrativo: 051-366454 Personal de Oficina: 1.- Chinchihualpa Gonzales, Richard - Jefe Regional. 2.- Cuba Catacora, Marleny - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Av. El Sol n° 941- 943 - 947, Puno. Teléfono: 051-364505 Teléfono de atención: 989299199 Responsable: Javier Sócrates Pineda Ancco Correo electrónico: puno@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 07:30 a 13:00 y 14:00 a 16:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
<p>Asociación de Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno – ARCUSEP</p>	<p>Presidente: Gregorio Cayro Macedo Dirección: Jr. Arequipa N° 1111 y N° 1113 - Puno. Celular: 9512-92832. E-mail: goyocairo@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 12:00 horas y 15:00 a 18:00 horas.</p>
<p>Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP</p>	<p>Presidente: Sila Huaman Panchano. Dirección: Jr. Daniel Alcides Carrión N° 201, Juliaca, San Román – Puno. Celular: 956643788 E-mail: huancahuari@hotmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas y 15:00 a 18:00 horas.</p>

3.24 SAN MARTÍN

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
<p>INDECOPI</p>	<p>Dirección: Jr. Antonio Raymondi N° 328, Tarapoto. Teléfono: 042-529727. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Gena Chávez Rodríguez. E-mail: gchavez@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>
<p>SBS</p>	<p>SEDE TARAPOTO Dirección: Jirón Antonio Raimondi 328. Horario atención: L-V 08:30 a 13:00 / 14:00 a 16:30 Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>

<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de San Martín Dirección: Jr. del Mayo N° 231 Barrio Zaragoza, Moyobamba (San Martín). Representante: Janet Emilia Álvarez Quispe. E-mail : jalvarez@defensoria.gob.pe Teléf.: 042-563579 - T. Emergencia: 945-084-232</p> <p>Módulo de Atención Tarapoto Dirección: Jirón Ramírez Hurtado N° 691-693 (Esq. con Av. Circunvalación) Tarapoto (San Martín). Representante: Ausberto Santiago Tamay Silva. E-mail : atamay@defensoria.gob.pe Teléfono: 042-525235 Teléfono de emergencia: 945-083-609 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Jr. Jiménez Pimentel N° 137 - Tarapoto. Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 042-528989 Representante: Eduardo Moreno Rodríguez</p> <p>San Martín - Moyobamba Dirección: Av. Miguel Grau N° 757 - Moyobamba Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 042-637749 Representante: Judith Guevara Torres Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional San Martín Dirección: Jr. San Martín N° 318, Tarapoto San Martín - San Martín. Teléfono administrativo: 042-503730 Personal de Oficina: 1.- Rodas Ortega, Felix Rómulo - Jefe Regional. 2.- Palacios Calderon, Susan Vanessa - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>

SUNASS	<p>Dirección: Jr. Francisco Bolognesi N° 422, Sector Barrio Partido Alto, Tarapoto. Teléfono: 042-587947 / 914123132 / 914122732 Responsable: Javier Noriega Murrieta Correo electrónico: san_martin@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:30 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>
---------------	---

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
Asociación en Defensa de los consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache - ASDECUPT	<p>Presidente: Newpton Vásquez Hernandez. Dirección: Jr. Julio Arevalo, cuadra 2 Tocache - San Martin. Celular: 9450-61385 / 9629-80404 E-mail: alen_ore@hotmail.com Horario de atención: L-V 15:00 a 19:00 horas.</p>

3.25 TACNA

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	<p>Dirección: Avenida Bolognesi N° 158, intersección con Calle Arequipa N° 110, Cercado de Tacna. Teléfono: 052-427938. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Marcos Lipa Portugal. E-mail: mlipa@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe</p>

<p>SBS</p>	<p>Dirección: Calle Arequipa N° 110, Cercado de Tacna (Cruce de la Calle Arequipa con la Av. Bolognesi). Horario de atención: L-V 8:30 a 13:00 horas y 14:00 a 16:30 p.m. Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Tacna Dirección: Calle Tacna N° 412 – Cercado. Representante: Edward Percy Vargas Valderrama. Email: evargas@defensoria.gob.pe Teléfono: 052-247605 Teléfono de emergencia: 945-084-765 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dirección: Av. Bolognesi N° 193 - Tacna Horario de atención: L - V: 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 052-424170 Representante: Darío Obando Borja. Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Tacna Dirección: Av. San Martín N° 844, Cercado Tacna. Teléfono administrativo: 052-245844 Personal de Oficina: 1.- Aragon Parodi, Karla Rocio - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. 2.- Traverso Bedon, Ivan - Jefe Regional. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>

SUNASS	Dir: Cardenal Guevara N° 65 Urb Monterrico - Tacna. Teléfono: 052-245836 / 914123002 / 914123281 Responsable: Víctor Julio Motta Vera Correo electrónico: tacna@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 17:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe
---------------	--

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	DESCRIPCIÓN
Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores – ADEPCO	Presidente: Braddy Leonardo Alave Apaza. Dirección: Asociación Sudamericana Mz. B Lote: 12, Cercado de Tacna - Tacna. Celular: 9439-33185 / adepcotacna@gmail.com Página web: http://adepcotacna.blogspot.pe Horario: L-V 8:00 a 13:00 hrs. y 14:00 a 18:00 hrs.
Asociación de defensoría de los usuarios de los Servicios Públicos y Privados del Sur	Presidente: Wilber Cuentas Flores. Dirección: Calle Alfonso Ugarte Mz: B3 Lote: 7, 1era Etapa-Distrito Gregorio Albarracin Lanchipa. Celular: 952230604 / 952018516 E-mail: wilber_050@hotmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 13:00 horas.

3.26 TUMBES

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	Dirección: Av. Francisco Navarrete N° 103 - Tumbes. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Edgar Vilela Adanaque. E-mail: evilela@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe

<p>SBS</p>	<p>Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840</p>
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>Oficina Defensorial de Tumbes Dirección: Calle José Gálvez N° 211. Representante: Abel Chiroque Becerra. E-mail : achiroque@defensoria.gob.pe Teléfono: 072-525434 - T. Emergencia: 945-083-692 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe</p>
<p>OSIPTEL</p>	<p>Dir.: Calle Francisco Bolognesi N° 198 - B Tumbes Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 072-525651 Representante: Héctor Caparachín Rivera Página web: www.osiptel.gob.pe</p>
<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Tumbes Dirección: Jr. Ayacucho N° 144 (espalda de la Plaza de Armas), Tumbes. Teléfono administrativo: 072-521322 Personal de Oficina: 1.- Anchiraico Hinostroza, Abelardo - Jefe Regional. 2.- Urdiales Castillo, Cindy Yazmin - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dir.: Av. Tumbes Norte 486 - Distrito de Tumbes Teléfono: 072-521847 / 989299183 / 914123274 Responsable: Tulio Eduardo Santoyo Bustamante Correo electrónico: tumbes@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:00 a 17:00 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

3.27 UCAYALI

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	Dirección: Av. Sáenz Peña N° 485, Pucallpa. Horario de atención: L-V 8:30 a 16:30 horas. Contacto: Jorge Correa Robalino. E-mail: jcorrea@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe
SBS	Página web: www.sbs.gob.pe Horario de atención Chat SBS: L-V 08:30 A 18:00 Central telefónica: (511) 630-9000 Línea gratuita a nivel nacional: 0-800-10840
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	<p>Oficina Defensorial de Ucayali</p> Dirección: Jr. Libertad N 144 - distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo. Representante: Hugo Pari Taboada. E-mail : hpari@defensoria.gob.pe Teléfono: 061-577934 Teléfono de emergencia: 995-873-582 Página web: www.defensoria.gob.pe Línea gratuita a nivel nacional: 0800-15170 Teléfono a nivel nacional: (01) 311 0300 E-mail: consulta@defensoria.gob.pe
OSIPTEL	Dirección: Jr. Tarapacá N° 609 - Calleria. Horario de atención: L - V 8:45 a 17:45 horas. Teléfono: 061-594488 Representante: Rubén Ponce Paredes. Página web: www.osiptel.gob.pe

<p>OSINERGMIN</p>	<p>Oficina Regional Ucayali Dirección: Jr. Libertad N° 380, Calleria - Coronel Portillo - Ucayali. Teléfono administrativo: 061-577945 Personal de Oficina: 1.- Campos Mosquera, Javier - Jefe Regional. 2.- Quispe Flores, Sarita Patricia - Especialista Regional en Atención al Ciudadano. Página web: www.osinergmin.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0800-41800 desde teléfono fijo y 01-2193410 desde celular. E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</p>
<p>SUNASS</p>	<p>Dirección: Jr. Atahualpa 790 - 798, Callería Teléfono: 061-440077 Teléfono de atención: 914122817 / 914123075 Responsable: Jhon Fredy Reymundo Ocaño Correo electrónico: pucallpa@sunass.gob.pe Página web: www.sunass.gob.pe Línea gratuita provincias: 0800-00121 (atención al público de 08:30 a 17:30 horas.) Fono Sunass: 614-3180 / 614-3181 E-mail a nivel nacional: sunass@sunass.gob.pe</p>

<p>ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>ASOCIACIÓN CIVIL CONSTRUCTORES DE PAZ</p>	<p>Presidente: Emilio Augusto Reátegui Tello. Dirección: Urb. Pedro Portillo, Mz. O, Lt. 16, FONAVI, Yarinacocha, Coronel Portillo- Ucayali. Teléfono: (052) 792-391 E-mail: emilioreategui@hotmail.com, emilioreategui@gmail.com Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas. * Fuente: Indecopi.</p>

3.28 VRAEM

ENTIDADES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN
INDECOPI	Dirección: Av. Arriba Perú cuadra 1 S/N Pichari - Interior del Local de Organizaciones Sociales de Base - Pichari. La Convención - Cusco. Horario de atención: L-V 8:30 a 13:00 horas y 14:00 a 16:30 horas. Contacto: Christian Rodríguez. E-mail: crodriguezl@indecopi.gob.pe Página web: www.indecopi.gob.pe Teléfono gratuito de provincias: 0-800-4-4040 Central telefónica: 01-2247777 E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe

3.29 OTROS

CONSEJO NACIONAL	DESCRIPCIÓN
Consejo Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios del Perú -CONACUP	Presidente: Paul Hernán Castro García. Dirección: Av. De la Poesía N° 326, San Borja (Mesa de Partes) Teléfono: 936-110668 - Celular: 963578123 Horario de atención: L-V 9:00 a 13:00 horas y 14:00 a 18:00 horas. E-mail: conacup@gmail.com

CORDINADORA NACIONAL	DESCRIPCIÓN
Coordinadora Nacional de Asociaciones de Consumidores del Perú - CNP	Presidente: Uben Enrique Atoche Kong. Dirección: Calle Victor Velezmoro N° 697 San Borja - Lima. Teléfono: 436-2095 - Celular: 966345363 E-mail: uben_atoche@hotmail.com Horario de atención: L-V 8:00 a 17:00 horas.

4 Instituciones que promueven la “autorregulación”

RUBRO: BANCARIO	
<p style="text-align: center;">DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO</p>  <p style="text-align: center;">asbanc <small>ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ</small></p>	<p>Responsable: Eva Céspedes Correa - Directora Dirección: Av. San Borja Norte N° 523, San Borja Lima-Perú Teléfono: 0-800-1-6777 Teléfono adicional: 224-1457 Página web: www.dcf.com.pe Horario de atención: 9:00 a 18:00 hrs. E- mail: consultas@dcf.com.pe</p>
<p style="text-align: center;">ALÓ BANCO</p>  <p style="text-align: center;">asbanc <small>ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ</small></p>	<p>Responsable: Eva Céspedes Correa - Directora Horarios de atención: En las sedes de Indecopi: Piura: Av. Los Cocos No. 268 Urb. Club Grau Chiclayo: Los Tumbos No. 245 Urb. Santa Victoria. Trujillo: Calle Santo Toribio de Mogrovejo No. 518, Urb. San Andrés II etapa. Arequipa: Calle José Luis Bustamante y Rivero, Urb. La Esperanza Sede Central: Av. San Borja Norte N° 523, San Borja Lima-Perú De lun. a vie. de 8:30 am a 4:30 pm En la sede de ASBANC Av. San Borja Norte N° 523, San Borja Lima - Perú de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. Teléfono: 612-3333 E- mail: alobanco@asbanc.com.pe Página web: www.hablemosmassimple.com</p>

RUBRO: PUBLICIDAD	
<p>CONSEJO NACIONAL DE AUTORREGULACIÓN PUBLICITARIA DEL PERÚ – CONAR</p> 	<p>Responsable: Ricardo Maguiña Pardo. Dirección: Rivera Navarrete N° 765 Of. 41 San Isidro - Lima - Perú. Teléfono / Fax: (511) 421.1096 E-mail: conar@conarperu.org Página web: www.conarperu.org Horario de atención: 9:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas.</p>

RUBRO: AUTOMOTOR	
<p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR AUTOMOTOR – DCA</p> 	<p>Responsable: Ricardo Ruiz - Secretario Técnico. Dirección: Av. Javier Prado Oeste N° 278, San Isidro. Teléfono: 511-640-3656 Horario de atención: 9:00 a 13:00 y 14:30 a 16:30 horas. E-mail: defensoria@dca.org.pe Página web: www.dca.org.pe</p>

RUBRO: SEGUROS	
<p>ASOCIACIÓN PERUANA DE EMPRESAS DE SEGUROS- APESEG</p> 	<p>Responsable: Dra. Claudia Rivera - Secretaria Técnico. Dirección: Amador Merino Reyna N° 307 Edificio Nacional Piso 9, San isidro. E-mail: info@defaseg.com.pe Pág. web: http://www.defaseg.com.pe/ Horario de atención: 9:00 a 17:00 horas. Teléfono: 511-4210614</p>

En esta oportunidad la COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, se complace en presentar una compilación de normas complementarias de la Ley N° 29571 que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, con una vigencia aproximadamente de diez años, develándose como una de las leyes más importantes en los últimos años, asimismo nos enfocaremos en ofrecer la actualización normativa hasta el presente año.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por la Ley N° 29571 en octubre del año 2010, se demuestra como el resultado del reconocimiento constitucional a los derechos del consumidor, amparándose en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú de 1993. En mención a este artículo se determina cuyo propósito del Estado es priorizar la defensa del interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información y la libre elección de productos y servicios idóneos, velando por la salud y seguridad de la población, y así eliminar las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

Contáctanos y síguenos en:

☎ (01) 311-7777 (anexo 2025) ✉ codeco@congreso.gob.pe **f** [@codeco Peru](#)
f [@JohanFloresVillegas](#) **ig** [@johan_flores_villegas](#) **tw** [@JohanMoq](#)