

Presentación ante la  
**Comisión de Defensa del Consumidor  
y Organismos Reguladores  
de los Servicios Públicos**

---

**Alberto Villanueva Eslava**  
*Presidente Ejecutivo del Indecopi*

# Competencias del Indecopi



ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS



PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



PROPIEDAD INTELECTUAL



LIBRE COMPETENCIA



FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL



DUMPING Y SUBSIDIOS



PROCEDIMIENTOS CONCURSALES



FIRMA ELECTRÓNICA

# Plan de Trabajo 2024 - 2025

con enfoque al ciudadano  
consumidor



- 1 Educación, orientación y difusión.
- 2 Protección a la salud y seguridad
- 3 Mecanismos de prevención y solución de conflictos
- 4 Fortalecimiento del sistema nacional integrado de protección al consumidor
- 5 Reactivación económica
- 6 Gobierno digital en el consumo
- 7 Indecopi en todo el Perú

## Educación, orientación y difusión



- > **Orientación a ciudadanos (2024):** 495,301 personas a nivel nacional.
- > **Guías publicadas:** consumo en situaciones de emergencia, Checa Tu Cole, Checa Tu taxi, y registro de asociaciones de consumidores.
- > **Publicaciones en elaboración:** discriminación en el consumo (personas con discapacidad y étnico-racial), inmobiliario, consumo responsable, transporte terrestre, funcionamiento de asociaciones de consumidores, y Ruta Segura (con MINCETUR).

# Educación por niveles de intervención



- a Educación Escolar (primaria y secundaria) con el Plan de Trabajo "**Indecopi Educa**".
- b Educación universitaria con competencias en **Arbitraje de Consumo** y de Libre Competencia.
- c Grupos de interés (docentes, proveedores, entidades públicas, etc.)

## Educación: capacitaciones permanentes



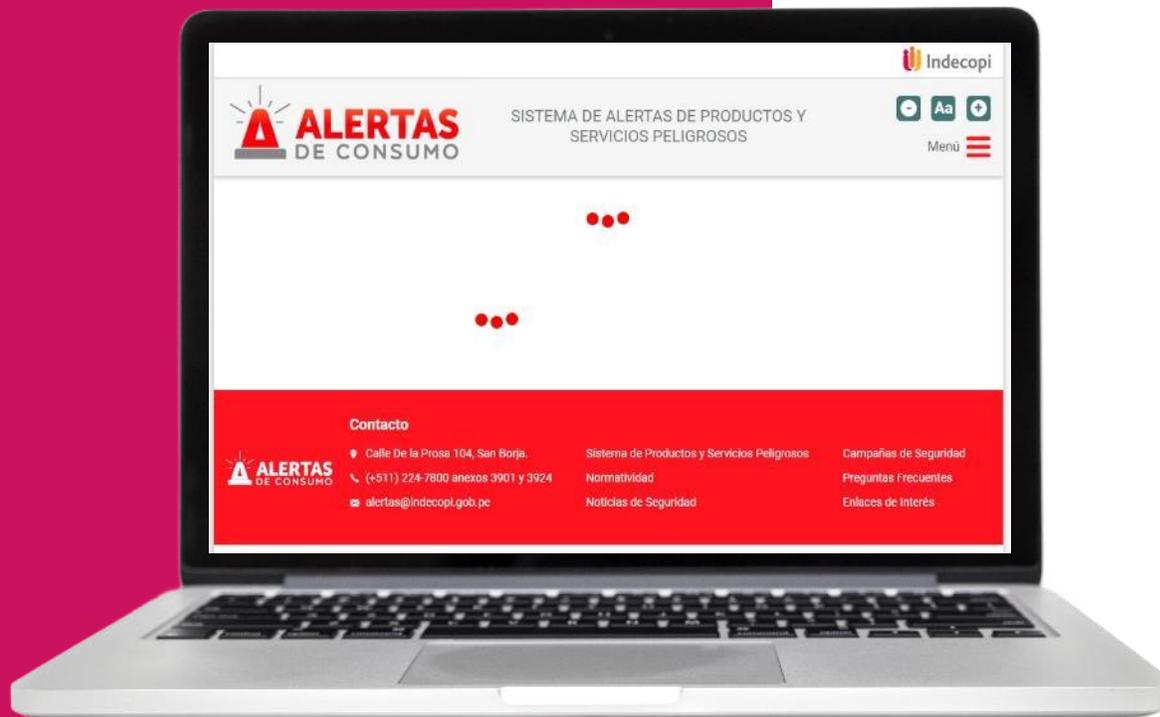
- > **Capacitación permanente a mujeres emprendedoras:** marcas, marcas colectivas, invenciones, etc.
- > **Capacitación a diversos sectores creativos en derechos de autor** y derechos conexos (por ejemplo, cursos virtuales auto instructivos).
- > **Capacitar a 3,600 personas** (ciudadanos, empresarios y funcionarios públicos) en eliminación de barreras burocráticas.

# Relanzamiento de la Escuela Nacional del Indecopi



- > Lanzamiento del programa "**EDUCANDO AL CONSUMIDOR-CIUDADANO**".
- > Implementación de **ESCUELA CIUDADANA MULTIPLATAFORMA**.
- > **Capacitar a 10,000 personas** en las competencias del Indecopi (2024).
- > **Talleres del Centro Regional de la OCDE** para la Competencia en América Latina.
- > **Diplomado en Propiedad Intelectual**, con la Academia de la OMPI.
- > **Jueves de Jurisprudencia a nivel nacional**, y ciclo de conferencias sobre precedentes en barreras burocráticas.

# Protección a la salud y seguridad frente a productos y servicios peligrosos



- > Continuar la difusión del **Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos**.
- > Reporte oportuno de alertas con autoridades sanitarias (**MINSA, PRODUCE y MIDAGRI**) y seguimiento de medidas de alertas por productos riesgosos. *[AIR-Alertas de productos]*
- > Plan de Vigilancia Transfronteriza Tacna – Arica para prevenir productos peligrosos, **con SERNAC-Chile** (vehículos, alimentos, juguetes, etc.).

# Mecanismos de prevención y solución de conflictos



- > Fortalecimiento del **Sistema de Arbitraje de Consumo**.
- > Promover las defensorías gremiales (del Cliente Financiero, del Asegurado, del Cliente Inmobiliario, y del Consumidor Automotor) y servicios de "Aló" (Alóbanco, Aló Seguros, Aló Auto y Aló Turista).
- > **Balanceo de la carga procesal a nivel nacional para agilizar denuncias de consumidores** – intensificación de las conciliaciones virtuales.
- > Solución eficiente de conflictos de consumo. *[AIR-Mejora de denuncias ante Indecopi]*
- > Mejorar el conocimiento de las vías a la justicia de consumo. *[AIR-denuncias ante Indecopi y reguladores]*

## Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor



- **Lucha contra la discriminación** y la promoción de la diversidad cultural – con MINCUL.
- **Fortalecimiento de la protección al consumidor en la frontera con el Ecuador** – con Defensoría del Pueblo del Ecuador.
- Cumplimiento de las recomendaciones del *Peer Review* de **UNCTAD**.
- Fortalecimiento de las asociaciones de consumidores.
- Análisis de alternativas para el financiamiento de asociaciones de consumidores. *[AIR]*

# Reactivación económica



- **Reducción de tasas para Mypes a nivel nacional (25%) y en zonas de emergencia (50%),** y gratuito para marcas colectivas y conocimientos colectivos.
- Articulación con sector público y privado a través de la **Ruta del Éxito**.
- Acompañamiento al ciudadano para el registro de la propiedad intelectual.
- Marca de certificación **PERUANO ANTIPIRATA RESPETA LA PROPIEDAD INTELECTUAL**.
- Fortalecimiento del uso de patentes en universidades y Centros de Investigación, a través de los **CATI** (centros de innovación).

# Gobierno digital en el consumo



- > **Uso de Inteligencia Artificial en las fiscalizaciones de llamadas** con fines publicitarios (SPAM).
- > **Proyecto de APEC** para uso de Inteligencia Artificial en seguridad de productos.
- > Relanzamiento del **Portal del Consumidor**.
- > **Bloqueo de webs que promuevan la piratería** en el entorno digital.
- > **Implementación de inteligencia artificial para potenciar las investigaciones** de libre competencia.

# Indecopi en todo el Perú



- **Proyecto de Intervención de Descentralización Ampliada - PIDA - Ley N° 31792.**
- **Comando Regional del Indecopi permanente.**
- **Simplificación y estandarización de TUPAs - Licencias de Funcionamiento e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones (ITSE) (municipalidades).**

# GRACIAS

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

Síguenos en: **Indecopi Oficial**



[indecopi.gob.pe/radio-indecopi](http://indecopi.gob.pe/radio-indecopi)



BICENTENARIO  
PERÚ  
2024



## Apoyo: Mejora regulatoria

- Agilizar la investigación de conductas anticompetitivas en el rubro de medicamentos (propuesta normativa).
- Propuesta de regulación de las llamadas con fines publicitarios sobre llamadas sin consentimiento.
- Eliminación de limitaciones horarias para presentar documentos en las mesas de partes virtuales, las 24 horas de un día hábil.



# Comando regional de intervención permanente

2024

## ACTIVIDADES EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Promover las marcas colectivas en las zonas de emergencia (sin costo).

Impulsar las Especialidades Tradicionales Garantizadas y las Marcas de Certificación para promover los productos y servicios.



2024

Impulsar a las MYPES en zonas de emergencia a acogerse a la exoneración del 50% de la tasa para el registro de marcas (Decreto Supremo N° 029-2024-PCM), vigencia hasta el 31 de diciembre del 2024.

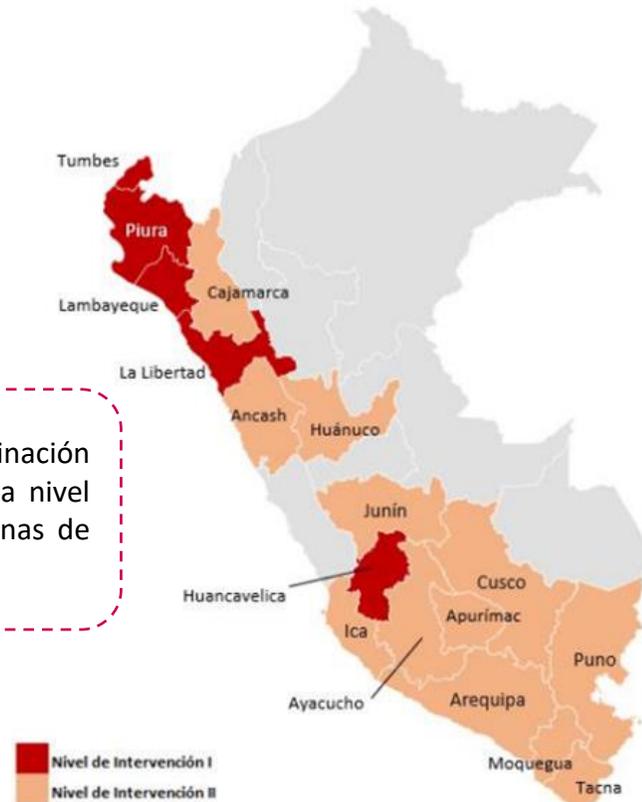


2024

Impulsar la **Ruta del Éxito**, con el objeto de que los emprendedores en zonas de emergencia puedan acceder a los servicios de las instituciones que forman parte de la Ruta.



# Comando regional de intervención permanente



2024

Se promoverá la eliminación voluntaria de barreras burocráticas a nivel de gobiernos regional y local en zonas de emergencia.

2024

Lanzamiento en Piura de la "Guía para las y los consumidores en situaciones de emergencia en el Perú".

## ACTIVIDADES EN MATERIA DE FISCALIZACIÓN

409 Monitoreos



1253 Hechos Infractores

2024

Inicio de 100 supervisiones en sectores priorizados





## Fiscalización efectiva

- 344 actividades de fiscalización en **farmacias y/o boticas** (2023 a la fecha).
- 244 actividades de fiscalización a nivel nacional en torno a **Alimentos y Bebidas** (2023 a la fecha).
- Monitoreo de anuncios radiales de **productos farmacéuticos**, para verificar el cumplimiento de las normas de publicidad.

# Presencia a nivel nacional

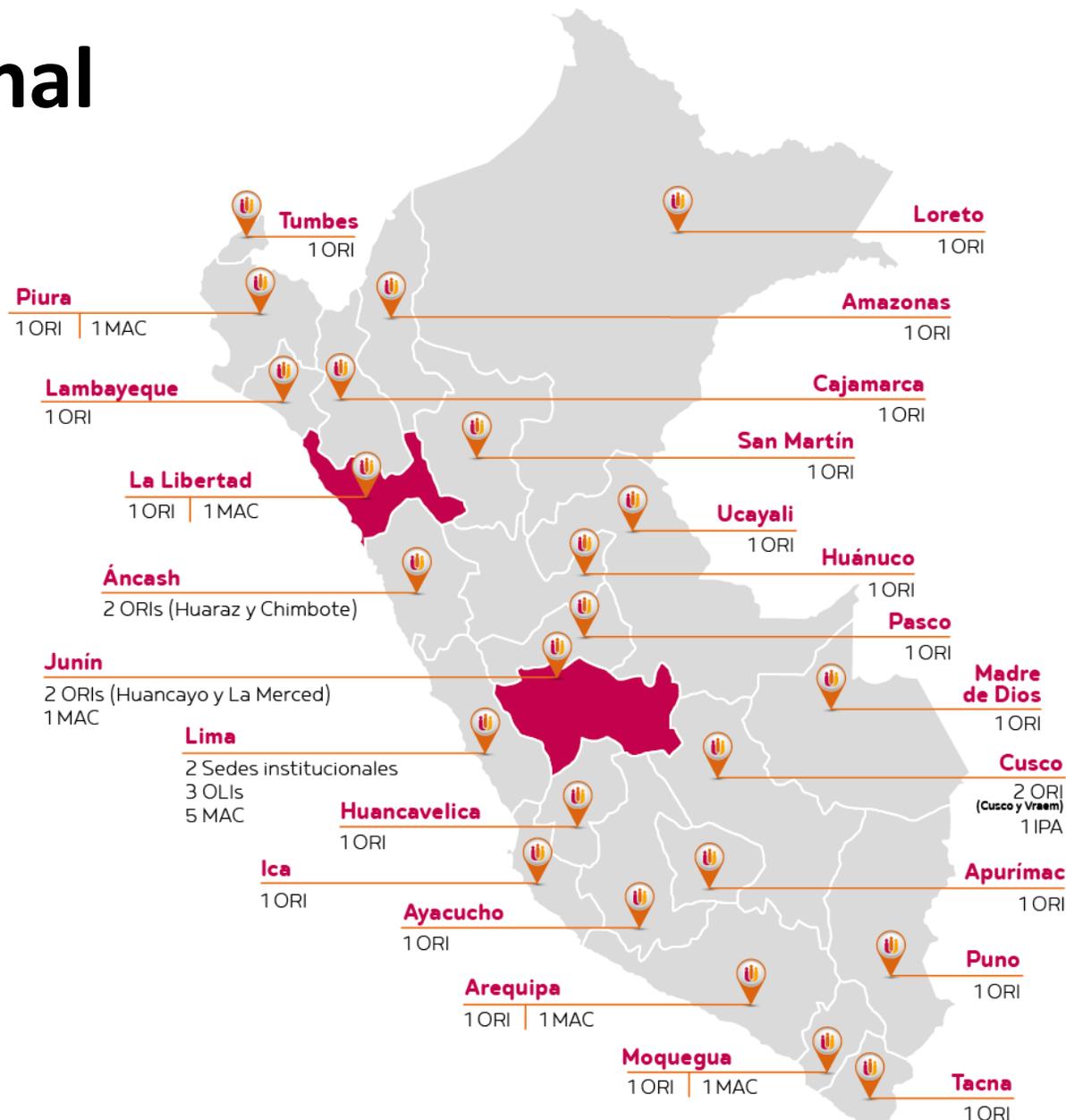
## 44 sedes a nivel nacional

### Sedes en Lima

- Sede Central San Borja
- Sede Lima Norte
- 3 Oficinas Locales en Lima
- 5 MAC: Comas, Ventanilla, El Agustino, San Juan de Miraflores y Callao

### Sedes en Regiones

- 26 Oficinas Regionales
- 7 MAC: Piura, Arequipa, Moquegua, Junín, La Libertad, Ucayali y Huánuco.
- 1 Oficina Local (Aeropuerto Cusco)



# CANALES DE ATENCIÓN DEL INDECOPÍ

## REDES SOCIALES

Indecopi Oficial



## CORREO

Consultas y reclamos

**sacreclamo@indecopi.gob.pe**



**RECLAMA  
VIRTUAL**

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>

## TELÉFONOS

Lima:

**(01) 224-7777**

Provincias:

**0800 4 4040**



WhatsApp

**AEROPUERTO  
985 197 624**

Atención las 24 horas del día

# Atención de casos coyunturales



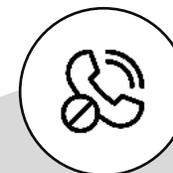
**Fiscalización a Interbank por el evento ocurrido el 16/09/2023: Problemas con estados de cuenta de usuarios.**

La Comisión de Protección al Consumidor N°3, luego de haber efectuado el análisis del caso, halló responsable al banco y lo sancionó con un total de 112.2 UIT.



**Investigación a Bodytech:**

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°3, inició de oficio una investigación preliminar a la cadena de gimnasios Bodytech), tras una serie de reclamos reportados por usuarios.



**Llamadas sin consentimiento:**

La problemática involucra acciones que deben ser abordadas por diversos sectores (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Autoridad de Datos Personales, Osiptel) y no solo por el Indecopi.

# Atención de casos coyunturales



**Fiscalización a Interbank por el evento ocurrido el 4/05/2024: Problemas con estados de cuenta de usuarios.**

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°3, inició de oficio una investigación preliminar a Interbank, tras reclamos reportados por usuarios.



**Taxis por aplicativo:**

En febrero de 2024, el Indecopi presentó la versión actualizada de la guía 'Checa tu taxi', la cual contiene información comparativa de 14 aplicaciones que hacen posible solicitar un servicio de movilidad privada.



**Cinépolis:**

Se iniciaron fiscalizaciones para verificar que los cines a nivel nacional no opongán cláusulas abusivas. Se fiscalizaron las cadenas de cines "Cinépolis", "Cinerama", "UVK Multicines" y "Cinestar". No habiendo encontrado infracción en las cadenas de cine "Cinerama", "UVK Multicines" y "Cinestar".

# Propiedad Intelectual – Derecho de Autor

## AGENDA: 2024

### Sensibilización y generación de capacidades:

- Ejecución de capacitaciones a los diversos sectores creativos basados en derechos de autor y derechos conexos, tales como: sector musical, cine, industria editorial, entre otros.
- Desarrollo de cursos virtuales auto instructivos sobre derechos de autor para diferentes sectores creativos.

### Implementación normativa

- Culminación de la implementación del Tratado de Marrakech en materias vinculadas a derecho de autor.

### Fiscalización y vigilancia en el entorno digital

- Dictado de medidas de bloqueo de sitios web que realizan actividades de piratería digital.
- Participación del Indecopi en el marco de operaciones internacionales en contra de la piratería digital (Operación 404)

## Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias

Meta 2024

**3**

**Reportes de monitoreo**

Meta 2024

**8**

**Reportes de seguimiento**

En elaboración:

- Monitoreo de mercado correspondiente al sector productivo de sandalias con la parte superior de caucho o plástico.
- Monitoreo de mercado correspondiente al sector productivo de medias y similares.

En elaboración:

- Seguimiento a los derechos antidumping y compensatorios impuestos sobre las importaciones de biodiesel originario de los Estados Unidos de América.
- Seguimiento a los derechos antidumping y compensatorios impuestos sobre las importaciones de biodiesel originario de la República Argentina.

# Procedimientos Concursales

**AÑO 2024**

**RESOLUTIVO:**

**2672 SOLICITUDES RESUELTAS**

**IMPULSO DE PROCEDIMIENTOS:**

**45 JUNTAS DE ACREEDORES PROGRAMADAS**

**MARCO NORMATIVO:**

- **Proyecto de Ley N.º 05601/2022-PE - Proyecto de Ley que modifica la Ley N.º 27809, Ley General del Sistema Concursal. Estado:**

[Seguimiento](#)
[Proyectos Acumulados](#)
[Documentación Anexa](#)
[Secciones](#)
[Opinión Ciudadana](#)

FECHA	ESTADO PROCESAL	COMISIÓN	DETALLE	ADJUNTOS
25/07/2023	EN COMISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Justicia y Derechos Humanos</li> <li>Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera</li> </ul>		
20/07/2023	PRESENTADO		LEY QUE MODIFICA LA LEY 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL, Y EL CÓDIGO CIVIL	

# Firma Electrónica



## COMPETENCIAS

### ACREDITACIONES

160  
entidades  
acreditadas

Acreditar los servicios, sistemas y dispositivos de firma digital utilizados en actos gubernamentales, administrativos, comerciales, corporativos, sanitarios y financieros.

### SUPERVISIONES

37% de  
ejecución de  
supervisiones

Supervisar la infraestructura de software y hardware de la facturación electrónica, del DNI electrónico, de la Historia Clínica Electrónica, entre otros.

## LOGROS

1er  
puesto por 5  
años  
consecutivos

Conservar el primer lugar en Hispanoamérica en cuanto a servicios acreditados de firma digital (160).

## PROPUESTAS

Meta:  
acreditar 25% más  
de entidades en el  
2024

Divulgar las aplicaciones de la firma digital en el sector público/privado, gremios profesionales y ante el público general.

# Libre Competencia



Publicado en el 2024

- Reporte sobre los procedimientos de compras públicas de medicamentos con proveedores no domiciliados en el sector salud

En elaboración

- Estudio de mercado sobre Combustibles Líquidos y GLP en el Perú
- Estudio de mercado sobre el servicio de transporte de valores en Perú
- Guía para identificar consorcios inusuales en las contrataciones públicas bajo la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas

# Fiscalización en el Indecopi

Política Institucional de fiscalización

## Objetivo general



*Incrementar el cumplimiento de las obligaciones fiscalizables*

## Objetivos específicos

- A. *Intensificar el uso de la tecnología*
- B. *Fortalecer el marco normativo*
- C. *Fomentar el conocimiento y la competencia del personal*
- D. *Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional*
- E. *Fortalecer la capacidad de los administrados para cumplir sus obligaciones*
- F. *Proteger poblaciones vulnerables*

## Plan Anual de Fiscalización

**3490 actividades de fiscalización**

