



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



# Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, en el marco del Día Mundial del Consumidor 2025.

---

DIRECCIÓN NACIONAL DE CORDINACIÓN Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Marzo - 2025

# 1. Mayor protección de la propiedad intelectual

Índice Internacional de Derechos de Propiedad, el Perú ha mostrado una mejora en los niveles de **protección** de la propiedad privada, pasando de **3,68 (2007) a 4,37 (2023) (Property Rights Alliance, 2023)**. En particular, los **derechos de propiedad intelectual** en el Perú han experimentado un notable **incremento de D°** en **los últimos 16 años, pasando de 2,95 puntos en 2007 a 4,99 puntos en 2023, lo que representó un incremento del 69 %**.

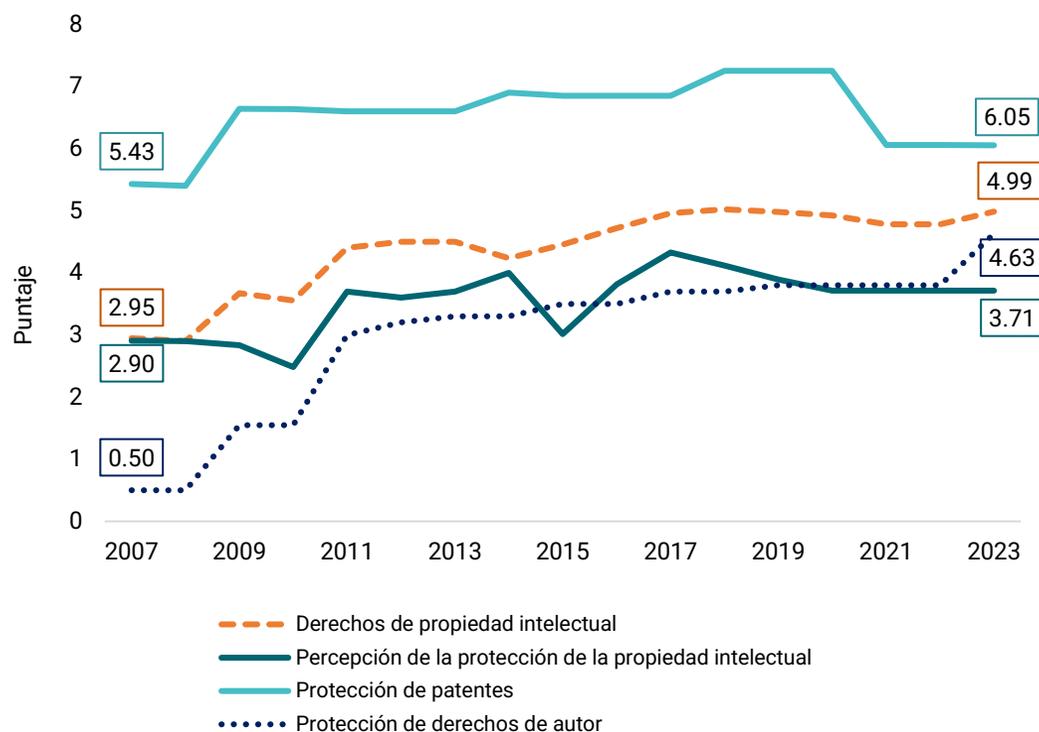


Figura 1. Perú: evolución de los derechos de propiedad intelectual, en el periodo 2007-2023 (puntajes).  
Nota. Elaboración Ceplan a partir de Property Rights Alliance (2023).

LATAM (2007-2023), Brasil y Argentina a la baja. **Mayor incremento Perú, con 69 %**, mientras que Brasil y Argentina reducciones en 3% y 1%, respectivamente. En 2023, Chile lideró con 5,45 puntos, **Perú con 4,99 Ptos. 2do LATAM**, Colombia con 4,82 puntos y Brasil con 4,77 puntos.

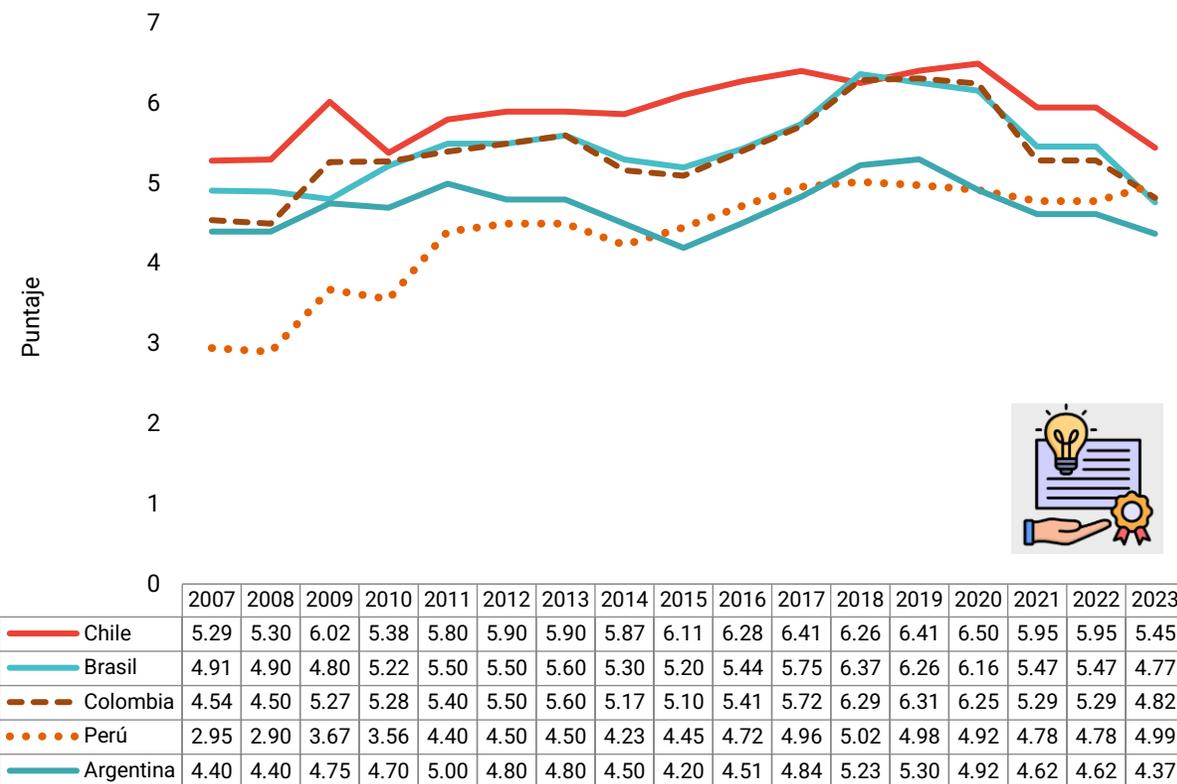


Figura 2. América Latina: evolución de los derechos de propiedad intelectual, según países seleccionados, en el periodo 2007-2023 (puntajes).  
Nota. Elaboración Ceplan a partir de Property Rights Alliance (2023).

## 2. Mayor demanda de protección al consumidor

El % de consumidores que ha **presentado problemas** al momento de comprar producto **Urbano**, se ha **incrementando en el periodo 2016-2023, pasando de 10,4 % a 13,8 %**. Consumidores que han reportado **algún problema productos/servicios -de las competencias del Indecopi-** **ha ido incrementando, de 7,7% (2016) a 11,4% (2024).**

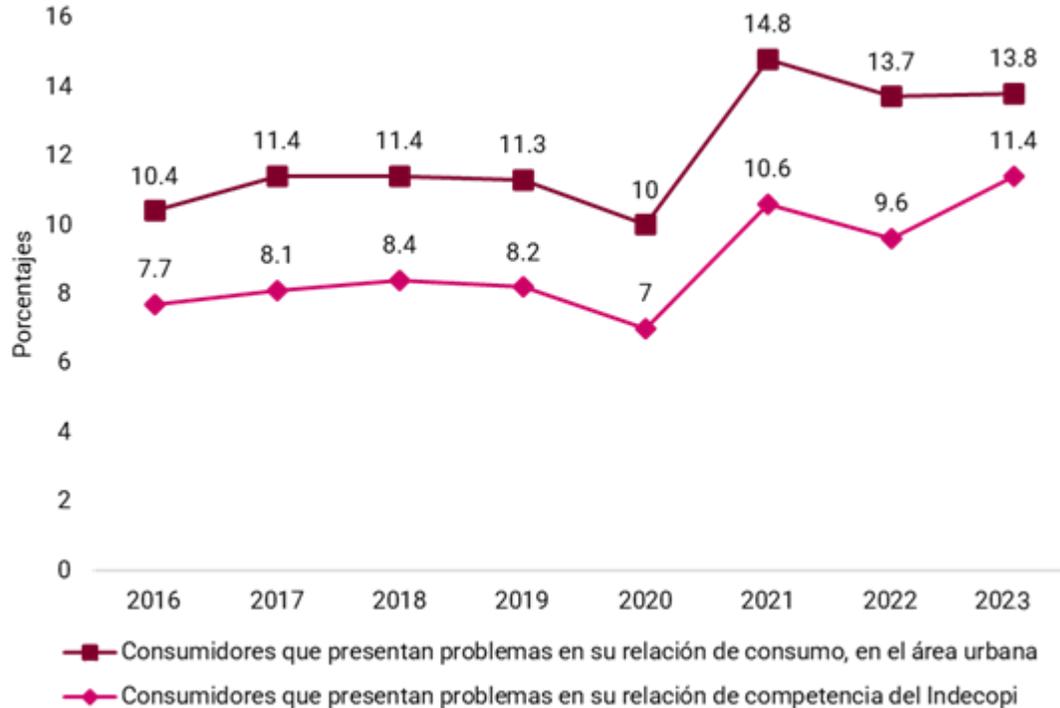


Figura 1. Mundo: evolución del índice de sostenibilidad empresarial según tema de evaluación, en el periodo 2016-2022 (puntuación media).

Nota. Elaboración Ceplan a partir de Business Sustainability Index, de Ecovadis (2024).

Tabla 1: Los **reclamos presentados ante Indecopi se han duplicado en los últimos 06 años, pasando de 57 158 (2018) a 113 811 (2023)**. La actividad económica que mayor cantidad de reclamos ha recibido es el **sistema financiero: 22 629 (2018) a 40 731 (2023)**. En **Servicios restaurantes, bares y cantinas (+238 %)**, sector de **telecomunicaciones (+167%)** y **comercio minorista (+160%)**.

Actividad económica	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Var. % 2018-2023	Tendencia
Sistema financiero 1/	22 629	11 750	37 726	41 622	39 411	40 731	80%	
Telecomunicaciones	4539	1900	5516	7988	9004	12 131	167%	
Transporte por vía aéreas	5618	2352	3334	6242	7385	6725	20%	
Comercio minorista de otros productos	1900	1110	4137	5648	5527	4935	160%	
Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calza	0	0	1089	5224	6253	3814	-	
Educación	2233	915	3801	5205	4412	4840	117%	
Servicios profesionales, técnicos y otros	0	1597	3387	4542	5397	7117	-	
Comercio mayorista de otros productos	1950	1054	3666	4375	4230	5005	157%	
Agencias de viaje y otros servicios de transporte	920	726	1612	3356	2425	2127	131%	
Seguros	2061	840	2085	2919	2704	2554	24%	
Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	1113	684	3709	2746	2541	1479	33%	
Actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento	1335	602	1793	2350	2455	3263	144%	
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	2021	686	1647	2188	3149	3542	75%	
Servicios varios	1862	1046	1652	2112	0	0	-	
Construcción e inmobiliario	1016	530	944	1757	2010	2288	125%	
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	1086	507	854	1507	1727	1858	71%	
Comercio minorista de línea blanca	1626	474	1950	1274	1017	973	-40%	
Restaurantes, bares y cantinas	490	512	0	1069	1572	1657	238%	
Otras actividades económicas 2/	4759	4265	12917	5857	8144	8772	84%	
<b>Total</b>	<b>57 158</b>	<b>31 550</b>	<b>91 819</b>	<b>107 981</b>	<b>109 363</b>	<b>113 811</b>	<b>99%</b>	

Tabla 1. Perú: reclamos presentados 2018-2023 (número de reclamos). Nota. 1/ Incluye actividades económicas, sistema financiero no bancario- 2/ comercio minorista de artículos de ferretería, comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines, impresión y edición de libros, periódicos y relacionados. Elaboración Ceplan "Anuario de estadísticas institucionales 2022" de Indecopi (2023).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



# Características de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (PNPDC 2030)

---

## Resumen de indicadores



- **5** Objetivos Prioritarios:

**8** indicadores de Resultado intermedio y final

- **24** Servicios:

**44** indicadores de Cobertura y Calidad, y **2**  
indicadores solo de Calidad

# Indicadores de los OP

## Indicadores PNPDC 2030



OBJETIVO	INDICADOR	LB	LOGROS ESPERADOS					
		2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
OP.01 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.	IOP.01.01: % de población que perciben conocimiento de sus derechos como consumidores	22.80%	24.80%	25.30%	25.80%	26.20%	26.80%	27.30%
	OP.02 Garantizar información para de protección del consumidor	IOP.02.01 % de consumidores que conocen medios y herramientas de información para la toma de decisiones de consumo	18.90%	19.90%	20.40%	21.90%	23.40%	24.90%
OP.03 Incrementar el cumplimiento de obligaciones en las normas de protección del consumidor por proveedores	IOP.03.01 Ratio de sanciones por infracciones a la normativa de protección al consumidor a proveedores	4	3.9	3.9	3.8	3.7	3.6	3.5
	IOP.03.02 Reducir % de proveedores infractores reiterativo a la normativa de protección del consumidor	24.80%	23.50%	23%	22.50%	22%	21.50%	21%

Fuente: Indecopi

# Indicadores de los OP

## Indicadores PNPDC 2030



OBJETIVO	INDICADOR	LB	LOGROS ESPERADOS					
		2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
OP.04 Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo	IOP.04.01 Porcentaje de consumidores satisfechos con el mecanismo utilizado para la atención de su conflicto de consumo	58.40%	60.40%	62.40%	64.40%	66.40%	68.40%	70.40%
	IOP.04.02 Porcentaje de consumidores que utilizaron el libro de reclamaciones y lo consideran útil.	73.70%	74.70%	75.70%	76.70%	77.70%	78.70%	79.70%
OP.05 Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor	IOP.05.01 Porcentaje de consumidores que percibe que la protección de sus derechos ha mejorado debido al accionar de las diversas entidades del Sistema Nacional Integrado	24.30%	25.30%	25.80%	26.30%	26.80%	27.30%	27.80%
	IOP.05.02 Porcentaje de la población que confía en las entidades que forman parte del Sistema Nacional Integrado como defensora de sus derechos.	45.90%	47%	49%	51%	53%	55%	57%

Fuente: Indecopi

## Indicador del PEDN - 2050



Fuente: Indecopi

ACCIÓN	INDICADOR	LB	LOGROS ESPERADOS			
		2019	2026	2030	2040	2050
AE 3.7.3 Asegurar la defensa de los derechos de los consumidores, incluso en el entorno digital, en base a una eficiente regulación y mecanismos de promoción y difusión.	% de la población que conoce sus derechos como consumidores	22.80.%	27.40%	30.60%	38.40%	54%

Indicador de la PNPDC  
que responde al del  
PEDN



#Perú  
2050  
Plan Estratégico de Desarrollo Nacional

## CONCLUSIONES



1.

El enfoque de protección al consumidor está alineado con estándares internacionales y los objetivos de desarrollo del país.

2.

La implementación efectiva de la política requiere articulación interinstitucional con actores públicos y privados (Gremios Empresariales y Asociaciones Civiles).

3.

El seguimiento y evaluación de los resultados será clave para medir el impacto en la ciudadanía (INDECOPI/CEPLAN).

# Seguimiento y Evaluación de la Política Nacional (PyDC)

Una vez aprobada la **Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor** los instrumentos de seguimiento y evaluación serán :

¿Qué productos se elaboran?	¿Cuál es la frecuencia de publicación?	¿Cuál es el plazo límite de publicación?
Reporte de seguimiento	Anual	15 de junio 2026
Reporte de cumplimiento	Anual	
Informe de evaluación	Bienal	15 de agosto 2027
Matriz de compromisos: mejora continua	Bienal	





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



# GRACIAS POR SU ATENCIÓN

*“Medimos el progreso, impulsamos el cambio”*

---

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



Ceplan



Ceplan2050



Canal Ceplan



Ceplan



CeplanPeru



Ceplan



Ceplan