



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

Alberto Villanueva Eslava
Presidente Ejecutivo del Indecopi

2025



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros





PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR



LIBRE
COMPETENCIA



FISCALIZACIÓN DE LA
COMPETENCIA DESLEAL



PROPIEDAD
INTELECTUAL



DUMPING Y
SUBSIDIOS



PROCEDIMIENTOS
CONCURSALES



ELIMINACIÓN DE
BARRERAS BUROCRÁTICAS



FIRMA
ELECTRÓNICA



45

Oficinas a nivel nacional

Estamos presentes en todas las regiones del país.



Política Nacional de Protección del Consumidor

Publicada el 31 de mayo de 2025, mediante el Decreto Supremo N.º 075-2025-PCM

2030

“7 de 10
consumidores están
más empoderados en
sus relaciones de
consumo y con una
mayor y efectiva
protección de sus
derechos”

1. Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor.
2. Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor.
3. Incrementar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores.
4. Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo.
5. Fortalecer la gobernanza institucional entre los miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Plan de acción durante el 2025-2030

- ✓ Continuar con la capacitación y difusión sobre los derechos del consumidor.
- ✓ Fortalecer las competencias sobre la protección y defensa de los consumidores en estudiantes de educación básica.
- ✓ Generar herramientas informativas que empoderen al consumidor.
- ✓ Promocionar el consumo de productos y servicios respetuosos con el ambiente.
- ✓ Fortalecer el mecanismo de cumplimiento de la normativa por parte de los proveedores.
- ✓ Capacitar a los proveedores acerca de sus obligaciones en materia de protección al consumidor.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de solución de controversias de consumo en agentes públicos y privados.
- ✓ Implementar mejoras regulatorias en la protección del consumidor en el comercio digital.
- ✓ Fortalecer los lazos de cooperación internacional y transfronteriza con las agencias pares del Indecopi.
- ✓ Implementar mecanismos de articulación entre los agentes involucrados.
- ✓ Desarrollar la estrategia de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.

Promover los derechos del consumidor

Promover los derechos del consumidor

Orientaciones brindadas a nivel nacional

331 950

Asesorías
de enero a
julio de 2025

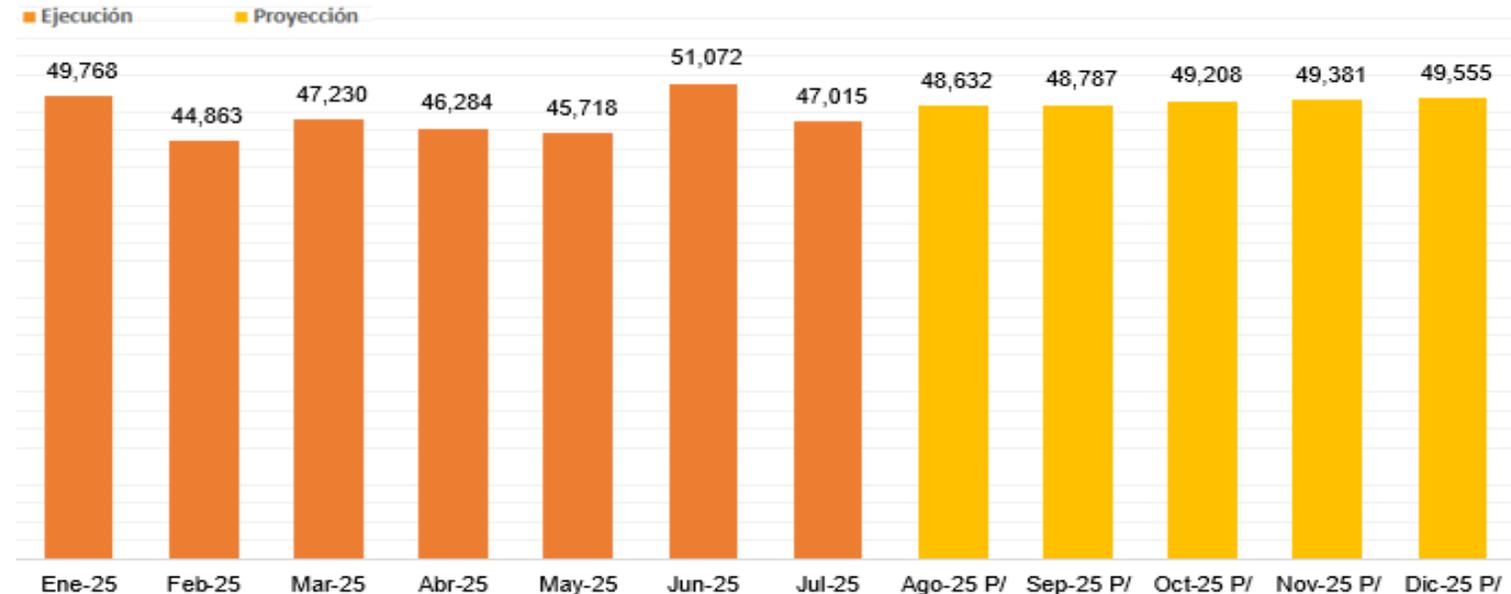
577 513

Asesorías
Proyección total
durante el 2025

608 185

Asesorías
Proyección total
durante el 2026

PROYECCIÓN DE ASESORÍAS A NIVEL NACIONAL 2025



Nota:

- Incluye información de total de asesorías (consumo, competencia, propiedad intelectual, entre otros).

- Para la estimación se consideró un modelo de proyección lineal con información mensual disponible de enero de 2021 a julio de 2025 (no se incluyó el período 2020 por el inicio de la pandemia por el COVID-19.)

P/ Proyección.

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

Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

Promover los derechos del consumidor

Iniciativas educativas

Capacitaciones realizadas

6 854

Personas capacitadas
de enero a julio de
2025

11 035

Personas inscritas
Cursos MOOC
de enero a julio de
2025



El Arbolito del Indecopi
Ganador del “Consumer
Education Awards” – ICPEN
2025

Curso virtual certificado por MINEDU e INDECOPI (3 ediciones)

Formación de docentes de nivel secundaria de la Educación Básica Regular en materias de protección al consumidor y a la propiedad intelectual para su dictado en clases.

Objetivo:

Desarrollar en los estudiantes una cultura de respeto y ejercicio activo de los derechos de los consumidores, así como de respeto y aprovechamiento efectivo de las herramientas de propiedad intelectual.

**2 868 docentes
capacitados a nivel
nacional**
(I y II edición, 2025)

5 000
(Proyección 2025)

Ampliar el alcance de la información

Ampliar el alcance de la información

Nuevo Portal del Consumidor

91 000

Usuarios alcanzados
de febrero a agosto de 2025

MAPA DE CONSUMO

¿Cómo reclamar?




NUEVO PORTAL DEL CONSUMIDOR

Una herramienta para conocer y ejercer tus derechos.

consumidor.gob.pe

UTILIZA COMPÁRAME Y ELIGE lo que más te conviene

PERU Presidencia del Consejo de Ministros

Indecopi 32 años

¡Derechos al Consumidor PERU!

www.consumidor.gob.pe

Ampliar el alcance de la información

Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos

3 892 374
Unidades alertadas
de enero a agosto de 2025

Permanente monitoreo
nacional e internacional





SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS Y
SERVICIOS PELIGROSOS

⊖ Aa ⊕
Menú ☰

ALERTAS DE CONSUMO
Realice una búsqueda sobre alertas de productos y servicios peligrosos emitidas por la autoridad de consumo.

Filtrar por categoría

Búsqueda avanzada

Buscar por palabra clave

Buscar alerta

CONSUMIDOR

 **REPORTE UN RIESGO**

CAMPAÑAS DE SEGURIDAD

 **CONSEJOS PARA EVITAR RIESGOS**

Suscríbese a las Alertas de Consumo ℹ

Suscribirse

RESULTADOS DE BÚSQUEDA

Categoría: **Otros equipos de transporte y sus partes** 31/07/2025

Scooters eléctricos Roadtrip Black 3 presentan riesgo de cortocircuito



Rash Perú S.R.L. (Coolbox/ Urbanrider) informó al Indecopi sobre la existencia de riesgo de cortocircuito en 1230 scooters eléctricos marca Roadtrip modelo Black 3. Según detalló el proveedor, el producto podría presentar problemas de hermeticidad en la zona del cableado posterior, lo cual podría permitir filtraciones de humedad; lo que representa un riesgo de cortocircuito. Los consumidores podrán contactar al proveedor vía telefónica al 966032014 o al 017123212; y vía correo electrónico a servicioalcliente@rashperu.com y gerenciasac@rashperu.com.

www.alertasdeconsumo.gob.pe

Ampliar el alcance de la información

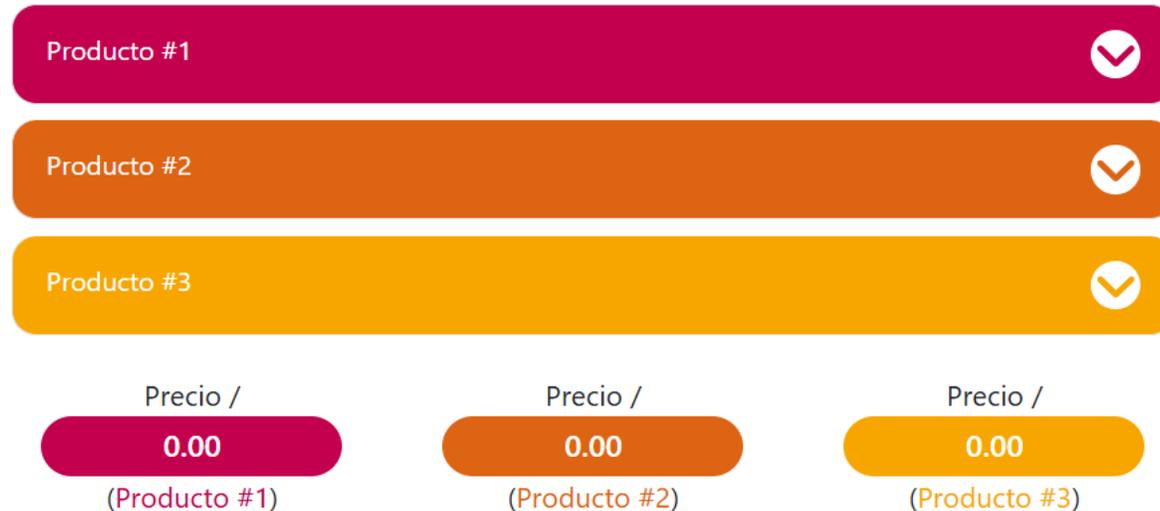
Herramienta digital “Compárame”



21 171

Usuarios alcanzados
en redes sociales
de febrero a agosto de 2025

Permite comparar los precios de distintos productos, con relación a su peso o unidad de medida.



Nota: Herramienta lanzada el 11 de febrero de 2025.
Cifra obtenida desde la cuenta de Indecopi Oficial en redes sociales.

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



Ampliar el alcance de la información

Herramienta digital “Mira a quién le compras”

86 200

Usuarios alcanzados
de enero a julio de 2025

Brinda información sobre las sanciones impuestas por el Indecopi en materia de protección del consumidor para tomar decisiones informadas.



Búsqueda simple (Denuncias y sanciones)

Datos del proveedor (*) 

Nombre comercial/Razón social/RUC

(*) Los campos son obligatorios

[← Regresar](#) [🔍 Buscar](#) [🧼 Limpiar](#)

N°	Razón social	Nombre comercial	Ver detalle
----	--------------	------------------	-------------

Ítems por página: 5 0 de 0 |< < > >|

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

Ampliar el alcance de la información

Publicaciones de fácil comprensión para los ciudadanos



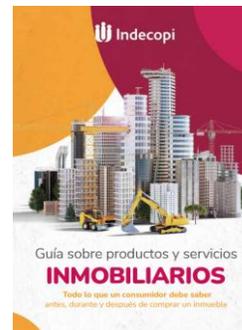
“Guía para los consumidores en situaciones de emergencia en el Perú en lengua shibo-konibo”



“Guía sobre servicios de transporte turístico acuático”



“Guía de publicidad medioambiental en quechua chanka y aimara”



Audiolibro 
“Guía sobre productos y servicios inmobiliarios”



Indecotip
“Dile no a las llamadas SPAM”



Indecotip
“Cuidado con los premios o cortesías”



En desarrollo:
“Guía de buenas prácticas contra la discriminación en el consumo y la publicidad”

Fomentar el cumplimiento de los proveedores

Fomentar el cumplimiento de los proveedores

Plan Anual de Fiscalización de 2025

Herramienta que permite organizar y programar las acciones de fiscalización que realiza el Indecopi en sus 8 materias.



Temas priorizados a nivel nacional

- Bancos
- Servicio de transporte aéreo y terrestre
- Inmobiliarias
- Colegios
- Comercio electrónico
- Telecomunicaciones

Fomentar el cumplimiento de los proveedores

Fiscalizaciones en el sector financiero y seguros



Negativas de cobertura

Investigaciones a empresas de seguros y AFOCAT: Verificación de solicitudes de cobertura SOAT y CAT presentadas por los consumidores.



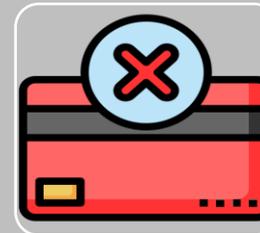
Prueba poligráfica para dar cobertura

Investigación a una empresa de seguros para analizar la exigibilidad de la prueba del polígrafo para activar la cobertura de los seguros de tarjetas.



Publicidad engañosa programas oncológicos

Investigación a Oncosalud para verificar la veracidad de la publicidad difundida sobre planes oncológicos.



Operaciones no reconocidas

Investigación a 5 bancos para verificar el cumplimiento de mecanismos de seguridad en operaciones no reconocidas.



Impedimentos para presentar reclamos

Se han investigado 10 bancos a través de acciones de fiscalización a **464 agencias**.

Se identificaron incumplimientos por lo que **se ha recomendado inicio de sancionador**.



Uno de los despliegues más importantes de los últimos años respecto a este sector.

Investigaciones en curso



Proyectos inmobiliarios

Falta de entrega de información.
26 empresas fiscalizadas, **8 de las cuales ya cuentan con recomendación de inicio de sancionador.**



Comercio Electrónico

Investigaciones iniciadas a empresas por incorporar **patrones oscuros (preselección)** en compras por internet.

Concluidas



Etiquetado en español

44 investigaciones donde se revisó más de 500 productos.
77% adecuó su conducta.



Nueva Ley No. 32323

Investigaciones a 5 empresas de los sectores de bancos, seguros y telecomunicaciones para verificar la modificación introducida por la norma.



Excesiva cantidad de llamadas

Investigaciones a **4 Call Centers** por la realización de una excesiva cantidad de llamadas por persona, vulnerando el derecho al descanso.



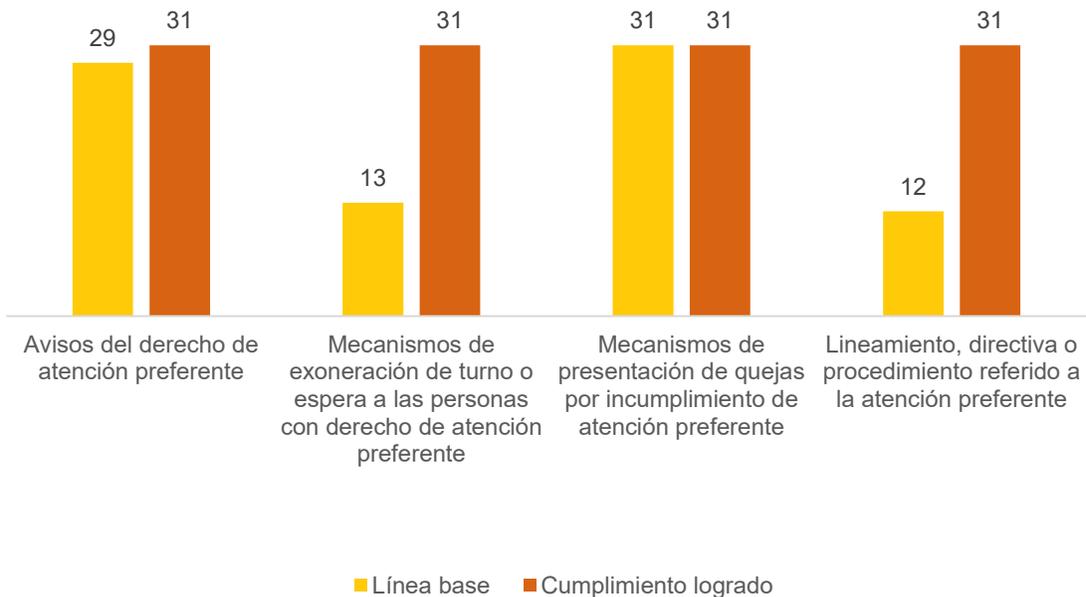
Protección del estudiante

Se ha recomendado **inicio de sancionador a 4 de 7 instituciones de educación inicial** que fueron investigadas respecto de la reserva de vacantes para niños con Necesidades Educativas Especiales (NEE).

Fomentar el cumplimiento de los proveedores

Monitoreo: Derecho preferente de personas con discapacidad en universidades

Evolución del nivel de cumplimiento



**Siguiente paso:
monitoreo a nivel
regional 2025**

31

Universidades se adecuaron y cumplen con sus obligaciones relacionadas a la atención preferente de las personas con discapacidad.

**Esto representa el
100% de
las universidades
monitoreadas.**

Impulsar los mecanismos de solución de controversias

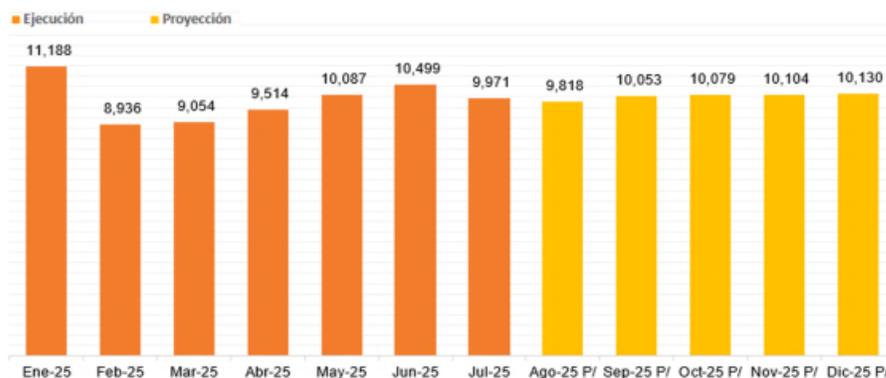
Impulsar los mecanismos de solución de controversias

Reclamos de consumo a nivel nacional

Tasa de conciliación: 77.9%

Tiempo promedio de tramitación: 17.9 días hábiles

PROYECCIÓN DE RECLAMOS CONCLUIDOS A NIVEL NACIONAL 2025



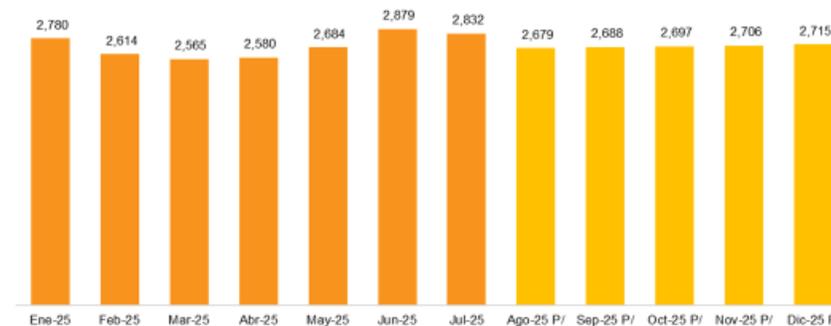
114 496
Reclamos
concluidos
2024

119 433
Reclamos
concluidos
Proyección total
durante el 2025

123 564
Reclamos
concluidos
Proyección total
durante el 2026

Denuncias a nivel nacional

PROYECCIÓN DE DENUNCIAS INGRESADAS A NIVEL NACIONAL 2025



29 459
Denuncias
presentadas
2024

32 419
Denuncias
presentadas
Proyección total
durante el 2025

33 287
Denuncias
presentadas
Proyección total
durante el 2026

Nota:

- Para la estimación se consideró un modelo de proyección lineal con información mensual disponible de enero de 2021 a julio de 2025 (no se incluyó el periodo 2020 por el inicio de la pandemia por el COVID19).
- La tasa de conciliación representa el porcentaje de reclamos conciliados y mediados entre enero y julio 2025; respecto del total de reclamos concluidos (conciliado, mediado y no conciliado). Resultado preliminar.
- Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC).
- Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

Impulsar los mecanismos de solución de controversias

Sectores más reclamados y denunciados

Reclamos de consumo

Sectores económicos más reclamados,
enero-julio 2025

Sector	Total	%
Sistema financiero	21 880	31,60%
Comercio e industria	15 921	22,99%
Telecomunicaciones	11 241	16,23%
Otros	6 405	9,25%
Transporte	5 816	8,40%
Educación	3 254	4,70%
Turismo	1 732	2,50%
Seguros	1 596	2,30%
Construcción e inmobiliario	1 404	2,03%
Total	69 249	100,00%

Denuncias administrativas

Sectores económicos concluidos más
denunciados, enero-julio 2025

Sector	Total	%
Sistema financiero	8 403	42,0%
Comercio e industria	3 493	17,4%
Seguros	1 926	9,6%
Otros	1 918	9,6%
Transporte	1 205	6,0%
Construcción e inmobiliario	1 173	5,9%
Educación	903	4,5%
Telecomunicaciones	540	2,7%
Turismo	463	2,3%
Total	20 024	100,0%

Nota:

- Para la estimación se consideró un modelo de proyección lineal con información mensual disponible de enero de 2021 a julio de 2025 (no se incluyó el periodo 2020 por el inicio de la pandemia por el COVID-19).
- Porcentaje de reclamos conciliados y mediados ene – julio 2025: Resultado preliminar
- Otros: Incluye servicios profesionales, técnicos, servicios varios, AFOCAT y asociaciones diversas, entre otros.
- Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) y Plataforma de Información Interactiva del Indecopi, alimentada por datos del Sistema Integrado Resolutivo (SIR). Fecha de descarga el 18 de agosto de 2025.
- Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

Impulsar los mecanismos de solución de controversias

Ranking: top 5 de proveedores más multados en los últimos 4 años (30/08/2021 - 29/08/2025)

N.º	Razón social	Nombre comercial	Monto de multas en UIT	Número de sanciones ^{1/}
1	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK	INTERBANK	2 744.2	1 568
2	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	2 477.2	1 392
3	BBVA BANCO CONTINENTAL	BBVA	2 407.6	1 138
4	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	SCOTIABANK	2 193.5	1 747
5	BANCO DE LA NACIÓN	BANCO DE LA NACIÓN	1 746.7	772

Información extraída de
"Mira a quién le
compras"

Notas:
 Datos del 2024 y 2025 son preliminares.
 1/ Sanciones incluyen amonestaciones y multas.
 UIT: Unidades impositivas tributarias.
 Fecha de acceso a la información del "Mira a quién le compras": 29/08/2025
 Fuente: Portal del "Mira a quién le compras" (<https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio>).
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Impulsar los mecanismos de solución de controversias

Reducción de las tasas en el Nuevo TUPA

Vías del Indecopi	
Reclamo:	Gratuito
Arbitraje:	Gratuito
Denuncia en materia de protección del consumidor:	S/36.00 soles



Nuevo TUPA

Publicado el 30 de junio de 2025

Redujo tasas administrativas

✓ Denuncia por infracción al principio de legalidad publicitaria en perjuicio de los consumidores

Antes: S/ 1415.17
Ahora: S/ 108.00

✓ Registro de patentes de invención

Reducción del 45% en la presentación de la solicitud y del 41% en el examen de fondo.

✓ Registro de patentes de modelos de utilidad

Reducción del 30% en la presentación de la solicitud y del 65% en el examen de fondo.

Impulsar los mecanismos de solución de controversias

Agenda legislativa 2025-2026 de interés para el Indecopi



Pendiente de dictamen

10374/2024-CR

Ley que declara de necesidad pública la creación de un fondo concursable para fortalecer de manera efectiva a las asociaciones de consumidores.

*Opinión del Indecopi favorable con fórmula legal sustitutoria.



Pendiente de dictamen

11082/2024-CR

Ley para fortalecer la defensa judicial de los intereses colectivos y difusos de los consumidores.

*Opinión del Indecopi favorable con fórmula legal sustitutoria.

**Fortalecer
la gobernanza institucional
entre los miembros del
Sistema Nacional Integrado de Protección
del Consumidor
(SNIPC)**

Fortalecer la gobernanza institucional entre los miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Reuniones mensuales con el Consejo Nacional de Protección del Consumidor

2025
Sesiones descentralizadas en Puno y Arequipa

2024
Sesiones descentralizadas en Tacna y Ayacucho



Política Nacional de Protección del Consumidor aprobada por el D.S. 075-2025-PCM



Mesa de interculturalidad para impulsar campañas de información en consumo y publicidad.

Proceso del acceso del Perú a la OCDE

OBJETIVO
 Contar con dictamen
 formal favorable para abril
 de 2026.

2022

Junio

- Adopción de la Hoja de Ruta.

**Setiembre –
Diciembre**

- Formularios para el Memorando Inicial.

2023

Junio

- Entrega del Memorando Inicial a la OCDE.

2024

Junio

- Envío del cuestionario al CCP.

Octubre

- Presentación del Presidente Ejecutivo ante el CCP.

Diciembre

- Visita técnica del CCP en el Perú.

2025

Abril

- Participación presencial en la 110° sesión del CCP.

Julio

- Recepción del borrador de informe del CCP.

Noviembre

- Presentación ante el CCP para evaluación.
- Emisión del informe de evaluación.

*CCP: Comité de Políticas del Consumidor de la OCDE

Proceso del acceso del Perú a la OCDE: Competencia

Política Nacional Multisectorial de Competencia

Proceso de levantamiento de observaciones formuladas por CEPLAN respecto del Entregable 1

2022

Junio

La OCDE invitó al Perú a iniciar el proceso de adhesión.

2023

Marzo

Se publicó en El Diario Oficial El Peruano el Decreto Supremo 041-2023-PCM, que declaró de interés nacional el proceso de adhesión del Perú a la OCDE y crea la Comisión Multisectorial.

2024

Marzo

El Indecopi recibió la visita técnica de los expertos de la OCDE.

Julio

La OCDE comunicó al Indecopi que el Comité de Competencia decidió incluir la revisión del proceso de adhesión de Perú.

Diciembre

El Director de la DLC participó en la revisión de acceso ante el Comité de Competencia de la OCDE en diciembre del 2024.

2025

Enero

Se recibió la carta del Presidente del Comité de Competencia de la OCDE con las **recomendaciones de la Revisión de Adhesión del Perú.**

El Indecopi está en fase de implementación de las 8 recomendaciones prioritarias y 6 recomendaciones de seguimiento remitidas por el Comité de Competencia de la OCDE.

**Innovar
en beneficio
de la ciudadanía**

Innovar en beneficio de la ciudadanía

Mejoras e iniciativas tecnológicas



Expediente electrónico

- ✓ Transparencia en la información.
- ✓ Seguimiento del expediente en línea.

650 672

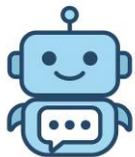
Menos impresiones en los órganos resolutivos durante el 2025.



Uso de inteligencia artificial

- ✓ Se agilizará la elaboración de resoluciones para reducir plazos y carga operativa.

Su uso está enfocado en las denuncias del sector inmobiliario que tramita el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos 3.



Chatbot del Indecopi

- ✓ Herramienta basada en inteligencia artificial para facilitar la atención de los ciudadanos.

***En desarrollo**

Reducirá el tiempo de espera y optimizará la eficiencia del proceso de gestión de reclamos.

Innovar en beneficio de la ciudadanía

Eliminación de Barreras Burocráticas

1 683

Barreras burocráticas
eliminadas de forma
voluntaria
de enero a julio de 2025

Proyección: **3 300**

Barreras burocráticas
eliminadas de forma
voluntaria
2025

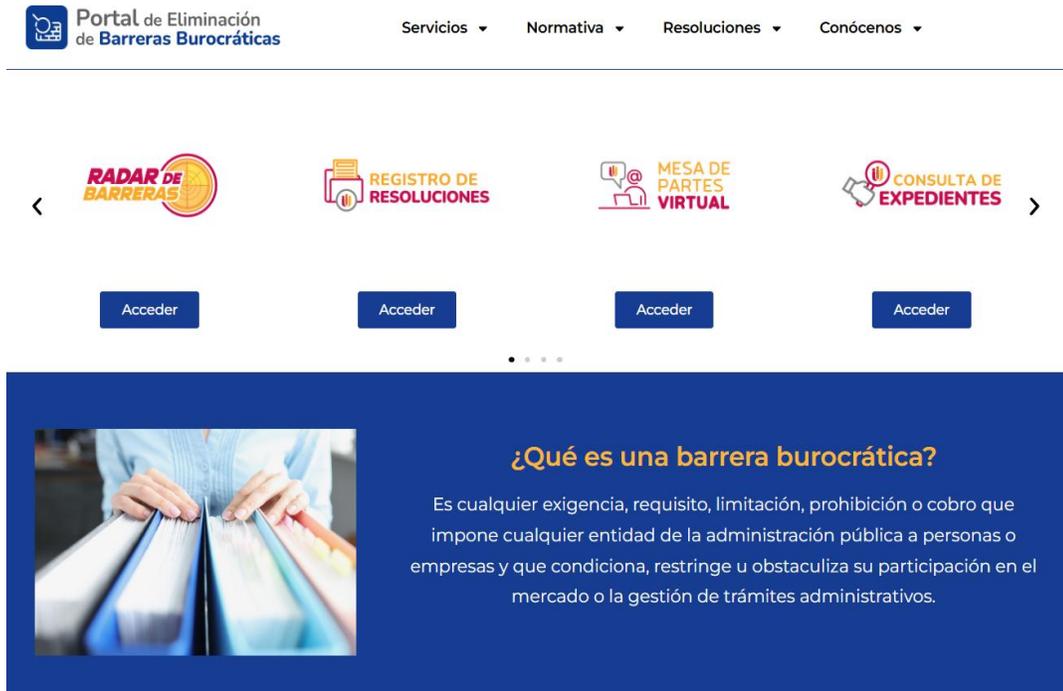
Resultados obtenidos

3 948 barreras
burocráticas
eliminadas
voluntariamente
durante el 2024.

27.96 millones de
soles en ahorro
económico.

24 490 barreras
burocráticas
eliminadas
voluntariamente
durante el último
quinquenio.

167.36 millones de
soles en ahorro
económico




 Indecopi

**Estandarización de trámites
en el sector construcción**

Portal de Eliminación de Barreras Burocráticas

Incluye dentro de sus recursos al **Radar de Barreras**, diseñado para comunicar de forma clara los pronunciamientos del Indecopi y promover la eliminación de barreras burocráticas.

Lanzado el 15 de julio
de 2025

Innovar en beneficio de la ciudadanía

Protección de la Propiedad Intelectual



Protege tu sueño.
Registra tu **marca**

25%
de descuento
en la tasa de registro de marca
¡Mejora el valor de tu negocio!

Llámanos
987 111 158



2 687

Mype a nivel nacional han accedido a este beneficio.



Universidades licenciadas por SUNEDU



Instituciones académicas públicas y privadas



Gremios empresariales a nivel nacional

CATI

Fortalecimiento de uso de patentes en universidades y centros de investigación

50 En 21 regiones

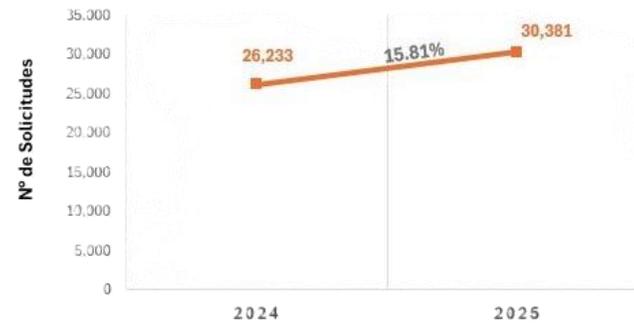
Innovar en beneficio de la ciudadanía

Protección de la Propiedad Intelectual



Enero a diciembre
(2023-2024)

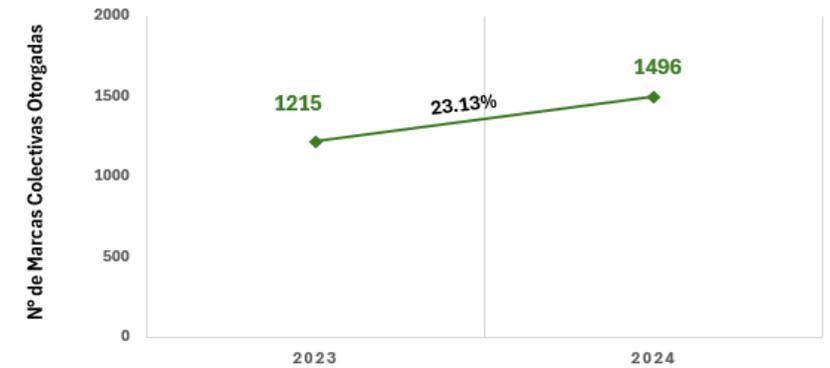
SOLICITUDES DE REGISTRO PRESENTADAS



Evolución de enero a julio (2024/2025)

Marcas
comerciales
30 381 (2025)

MARCAS COLECTIVAS OTORGADAS

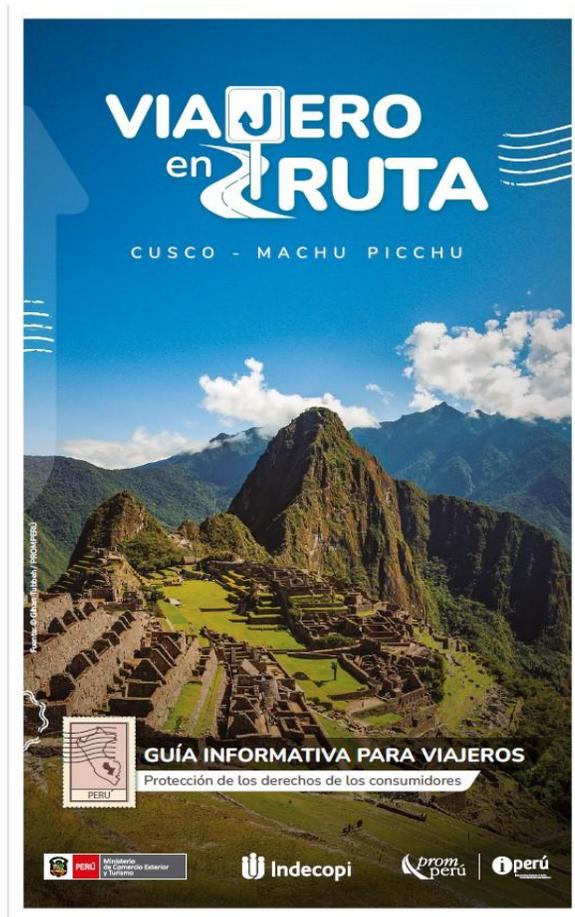


Evolución de enero a diciembre (2023/2024)

Marcas
colectivas
1 044 (2025)

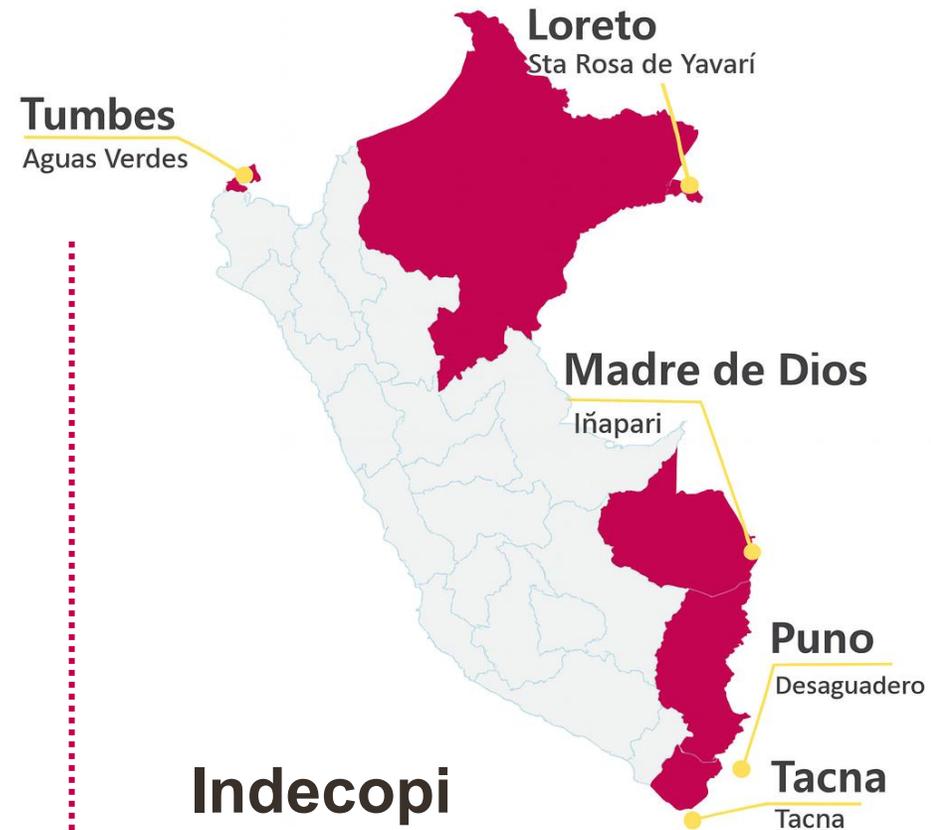
Indecopi en el Perú

Indecopi en el Perú



Viajero en Ruta

Iniciativa para la implementación y divulgación de 10 guías informativas dedicadas a destinos turísticos, como: Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cusco – Machu Picchu, Ica, Loreto, Madre de Dios, Playas del Norte (Piura y Tumbes), Puno – Lago Titicaca, y Tacna y Moquegua, con el fin de informar a los turistas nacionales y extranjeros sobre sus derechos y cómo ejercerlos dentro del territorio nacional.



Indecopi en tu frontera



Alma de Creadores

Junto con Pensión 65, busca fortalecer y revalorar la identidad cultural de las comunidades indígenas y campesinas de la región Amazonas, impulsando la creación de obras artísticas y literarias inspiradas en su herencia cultural.



Uchi CreActivo

Busca proporcionar a los niños Awajún conocimientos adaptados sobre el uso de la propiedad intelectual para salvaguardar y promover su conocimiento colectivo, patrimonio cultural y expresiones artísticas.

Indecopi en el Perú

Canales de contacto del Indecopi

Reclama Virtual



Línea telefónica



224-7777
(Lima)

0800-4-4040
(otras regiones)

Correo electrónico



sacreclamo@indecopi.gob.pe

WhatsApp Aeropuerto



WhatsApp Barreras



Redes sociales



#IndecopiOficial

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

GRACIAS

www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: Indecopi Oficial



BICENTENARIO
PERÚ
2024