

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)

N°	Unidad responsable	Materia	Problema público	Sustento del problema descrito	Identificación del grupo objetivo	Fecha tentativa de elaboración del AIR Ex Ante	Fecha tentativa para emitir una solución	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas	Fecha de recepción de sugerencias y/o información	Información adicional
11	Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD) - INDECOPI	Competencia desleal	Alta difusión de promociones comerciales con descuentos basados en precios de referencia que podrían constituir actos de engaño.	<p>Entre 2020 y 2021, el Indecopi logró resolver un total de 7 casos en los cuales los proveedores utilizaban promociones en base a precios de referencia para difundir descuentos que no eran verdaderos. Sin embargo, a modo de referencia, un estudio elaborado en el 2021 por la empresa Knasta encontró que solo el 22% de ofertas difundidas en campañas de descuentos en medios electrónicos serían reales. En este sentido, se identifica que existiría una reducida difusión de promociones con descuentos que serían verdaderos, lo cual perjudica a consumidores y empresas competidoras.</p> <p>Según la Cámara Peruana de Comercio Electrónico, en 2022 el comercio electrónico en el Perú habría alcanzado US\$ 9 300 millones, cifra que muestra la potencial magnitud del problema. El dinamismo del comercio electrónico se evidencia en el desarrollo de campañas masivas de descuentos (por ejemplo, el "Cyber Wow"), fechas que son esperadas por los consumidores para obtener importantes ofertas. En este contexto, los proveedores pueden aprovechar la falta de herramientas tecnológicas que permitan identificar dichas ofertas, para difundir promociones de descuento en base a precios de referencia que constituyen actos de engaño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores</li> <li>• Empresas competidoras que difunden promociones comerciales</li> <li>• Indecopi</li> </ul>	Continuación del 2023	Julio de 2024	Agradeceremos su contribución con sugerencias, e información actualizada (evidencias documentarias o estadísticas), relevante y pertinente, sobre la problemática indicada, las posibles alternativas de solución e impactos, al correo: <a href="mailto:avega@indecopi.gob.pe">avega@indecopi.gob.pe</a> .	Marzo de 2024	Se continúa el tema de la A.T. de AIR Ex Ante 2023 y se extiende la fecha de recepción de sugerencias y/o información de ser el caso, a marzo de 2024.
12	Dirección de Fiscalización (DFI) - INDECOPI	Fiscalización y cumplimiento normativo	Bajo grado de uniformidad entre los diversos órganos del Indecopi, con respecto a las actividades de fiscalización.	Indecopi cuenta con diversos órganos que tienen asignada la actividad de fiscalización en los temas de su competencia; no obstante, incluso considerando la heterogeneidad y especialidad de las materias de su competencia, su grado de autonomía y discrecionalidad, existe una oportunidad de mejora en cuanto a la uniformidad en el actuar de entre dichos órganos a la hora de poner en práctica las actividades de fiscalización, lo cual podría repercutir en la armonía, consistencia, efectividad o evaluación de la estrategia institucional de fiscalización orientada a la prevención y disuasión de conductas infractoras en favor del bienestar de la sociedad en su conjunto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanos</li> <li>• Empresas</li> <li>• Indecopi</li> </ul>	Agosto de 2024	Diciembre de 2024	Agradeceremos su contribución con sugerencias, e información actualizada (evidencias documentarias o estadísticas), relevante y pertinente, sobre la problemática indicada, las posibles alternativas de solución e impactos, al correo: <a href="mailto:DFI@indecopi.gob.pe">DFI@indecopi.gob.pe</a> .	Julio de 2024	No aplica

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)

N°	Unidad responsable	Materia	Problema público	Sustento del problema descrito	Identificación del grupo objetivo	Fecha tentativa de elaboración del AIR Ex Ante	Fecha tentativa para emitir una solución	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas	Fecha de recepción de sugerencias y/o información	Información adicional
13	Dirección de Signos Distintivos (DSD) - INDECOPI	Propiedad Intelectual	Limitados incentivos para el cumplimiento de las normas en materia de propiedad intelectual en todos los niveles de la sociedad.	<p>El Estado es el encargado de velar por la efectiva protección de los derechos de la propiedad intelectual, de modo que, pueda constituir un factor clave en el crecimiento sostenido y el desarrollo económico, social y cultural del país. Si bien el Perú cuenta con un marco legal robusto, aún se sigue percibiendo un descontento por parte de la población en torno a los mecanismos de observancia, en parte, posiblemente asociado a los elevados índices de piratería y falsificación (1) (2) (3).</p> <p>Entre las principales causas, podrían estar un eventual escaso repudio de la sociedad, que se traduce en una débil persecución estatal. Entre las principales consecuencias podrían estar la posible afectación a la inversión privada, la recaudación fiscal, el empleo, así como bienes jurídicos de enorme relevancia, como la seguridad, salud y vida de los consumidores, a la par que permite financiar actividades ilícitas como el narcotráfico, la trata de personas, contrabando, etc.</p> <p>De ahí, la necesidad de analizar en mayor profundidad el problema y evaluar posibles alternativas de solución que podrían involucrar el forjar una cultura de respeto a los derechos de propiedad intelectual y de aprovechamiento de estos, así como realizar labores de coordinación y cooperación, generar incentivos para el cumplimiento de las normas de propiedad intelectual por parte de la sociedad; entre otros que sean pertinentes.</p> <p>(1) Según BSA - The Software Alliance, alrededor del 62% de las empresas asociadas con programas de ordenador empleaban software piratas durante el año 2018. Tomado del Documento de Trabajo Institucional del Indecopi N° 001-2020. Propuestas del Indecopi para el fortalecimiento de observancia de los derechos de propiedad intelectual. Disponible en: <a href="https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4176183/RES001-2020.pdf/f477249a-1655-46c5-1a02-13bd9fdd5a8f">https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4176183/RES001-2020.pdf/f477249a-1655-46c5-1a02-13bd9fdd5a8f</a>.</p> <p>(2) Según el Índice Global de Crimen Organizado 2023, el Perú tiene el puntaje más alto de la región en cuanto a falsificación de productos; en particular, medicamentos. Disponible en: <a href="https://ocindex.net/report/2023/04-continental-overview.html">https://ocindex.net/report/2023/04-continental-overview.html</a>.</p> <p>(3) Según la Asociación Gremial de Empresas de Productos Eléctricos (EPEI Perú), reportó que el 70% de los productos eléctricos que llegan al mercado minorista son ilegales. Disponible en: - <a href="https://www.peru-retail.com/el-70-de-productos-electricos-que-llegan-al-mercado-minorista-son-ilegales/">https://www.peru-retail.com/el-70-de-productos-electricos-que-llegan-al-mercado-minorista-son-ilegales/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanos</li> <li>• Empresas</li> <li>• Indecopi</li> <li>• Ministerio público</li> </ul>	Mayo de 2024	Diciembre de 2024	Agradeceremos su contribución con sugerencias, e información actualizada (evidencias documentarias o estadísticas), relevante y pertinente, sobre la problemática indicada, las posibles alternativas de solución e impactos, al correo: <a href="mailto:schuezs@indecopi.gob.pe">schuezs@indecopi.gob.pe</a> y <a href="mailto:rgastello@indecopi.gob.pe">rgastello@indecopi.gob.pe</a> .	Marzo de 2024	No aplica

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)

N°	Unidad responsable	Materia	Problema público	Sustento del problema descrito	Identificación del grupo objetivo	Fecha tentativa de elaboración del AIR Ex Ante	Fecha tentativa para emitir una solución	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas	Fecha de recepción de sugerencias y/o información	Información adicional
14	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - INDECOPI	Protección al consumidor	Limitada coordinación y seguimiento en el procedimiento de alerta de productos peligrosos.	<p>El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, ante la existencia de productos peligrosos o riesgosos en el mercado, el proveedor debe adoptar las medidas para eliminar o reducir el riesgo o el peligro de manera inmediata. En ese sentido, las acciones realizadas desde la Autoridad de Consumo, a través del Sistema de Alertas de Productos Peligrosos del Indecopi (en adelante, SAPPI), permiten a los proveedores que –mediante llamados a revisión o recalls– realicen el cambio de dichos productos u otras acciones que eviten daño en los consumidores.</p> <p>Considerando la cantidad de productos que se comercializan en el mercado, es probable que existan productos no reportados y que se encuentren generando daños, por lo cual es importante evaluar las acciones que permitan reportar un mayor grado de cumplimiento por parte de los proveedores, a fin de minimizar afectaciones a los consumidores.</p> <p>Además, de la información obtenida por el Indecopi sobre el año 2022, se advierte que el plazo de atención de los requerimientos de información a las entidades sanitarias (DIGESA, SENASA, SANIPES, DIGEMID) fue de 22 días hábiles, lo cual no es considerado un plazo que permita replicar oportunamente las alertas a través del SAPPI respecto a todos aquellos productos peligrosos o riesgosos, aun cuando lo mismos cuentan con vigilancia especial a nivel sanitario (alimentos primarios o envasados, productos hidrobiológicos, medicamentos).</p> <p>De otro lado, se ha verificado que, si bien contamos con un sistema activo de alerta de productos peligrosos, este se encuentra limitado actualmente solo a la publicación de las advertencias y alertas de consumo, no existiendo un modelo de seguimiento o monitoreo del progreso realizado por las empresas en la implementación de los retiros, con el objeto de establecer la efectividad de las medidas empleadas por los proveedores, y tampoco los mecanismos de actuación del Estado frente a un posible incumplimiento de las mismas.</p> <p>En suma, lo indicado limita la efectividad del SAPPI y la protección oportuna de los consumidores frente a productos peligrosos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Indecopi</li> <li>• Autoridades sanitarias</li> </ul>	Continuación del 2023	Diciembre de 2024	Agradeceremos su contribución con sugerencias, e información actualizada (evidencias documentarias o estadísticas), relevante y pertinente, sobre la problemática indicada, las posibles alternativas de solución e impactos, al correo <a href="mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe">autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe</a> .	-	Se continúa el tema de la A.T. de AIR Ex Ante 2023, pero en esta ocasión se ha precisado el problema público que anteriormente fue consignado como: "bajo nivel de protección oportuna a los consumidores frente a la comercialización de productos peligrosos".
15	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - INDECOPI	Protección al consumidor	Limitado acceso de los consumidores a la protección de sus derechos mediante la interposición de denuncias ante las diversas entidades del Estado que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.	<p>Actualmente, existen diversas entidades públicas que pueden recibir reclamos en materia de protección al consumidor, a saber: Indecopi, Susalud, Osiptel, Sunass, Osinergmin, Ositran y SBS, dependiendo de la materia y sector. En este sentido, la gran diversidad de procedimientos y canales para la interposición de reclamos y denuncias sobre infracciones a la normativa de protección al consumidor genera que el consumidor no tenga el conocimiento específico para acceder fácilmente a la justicia de consumo.</p> <p>La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), en evaluación específica al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor peruano, ha indicado que "(...) sobre la base de la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor de 2019, se evidencia que, en general, el consumidor todavía desconoce las competencias de las diversas entidades del sistema, lo que indica que la situación todavía dista de ser ideal. Ello invita a reflexionar sobre la posibilidad de desarrollar un portal digital único para toda queja o reclamo de consumo, de modo que estos se dirijan directamente ante la autoridad competente" (1). Por ello, los ciudadanos tienen dificultades al momento de interponer un reclamo dentro del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores</li> <li>• Indecopi</li> <li>• Organismos Supervisores de Servicios Públicos</li> <li>• Superintendencia de Banca, Seguros y AFP</li> <li>• Superintendencia Nacional de Salud</li> </ul>	Continuación del 2023	Octubre de 2024	Agradeceremos su contribución con sugerencias, e información actualizada (evidencias documentarias o estadísticas), relevante y pertinente, sobre la problemática indicada, las posibles alternativas de solución e impactos, al correo <a href="mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe">autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe</a> .	-	Se continúa el tema de la A.T. de AIR Ex Ante 2023, pero en esta ocasión se ha precisado el problema público que anteriormente fue consignado como: "antes: bajo nivel de acceso de los ciudadanos a la protección de sus derechos mediante la interposición de reclamos de consumo ante las diversas entidades del Estado que forman parte del Sistema Nacional Integrado de

**Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**

N°	Unidad responsable	Materia	Problema público	Sustento del problema descrito	Identificación del grupo objetivo	Fecha tentativa de elaboración del AIR Ex Ante	Fecha tentativa para emitir una solución	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas	Fecha de recepción de sugerencias y/o información	Información adicional
				<p>lo cual representa una limitación para acceder a las vías de tutela de sus derechos.</p> <p>(1) Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) – “Examen Voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú (Peer Review)”. Ginebra: octubre de 2020. Documento oficial UNCTAD/DITC/CPLP/2020/1, pp. 23. Disponible en: <a href="https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf">https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf</a>.</p>						Protección al Consumidor”
16	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - INDECOPI	Protección al consumidor	Significativo nivel de litigiosidad en sede administrativa respecto a conflictos que surgen en las relaciones de consumo.	<p>Actualmente, en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor no es obligatorio intentar solucionar el problema de consumo directamente con el proveedor, salvo en los casos de reclamos en servicios públicos regulados ante Sunass, Osinergmin, Ositran y Osiptel. Esta situación genera que respecto a los reclamos de las otras materias y sectores tengan generen un alto nivel de litigiosidad dentro de los órganos resolutivos del Indecopi.</p> <p>En relación con ello, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), en evaluación específica al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor peruano, ha indicado que "una característica del procedimiento administrativo entablado a instancia del consumidor es la irrelevancia del intento previo de resolver directamente con el proveedor. Esto es, un consumidor agraviado puede presentar denuncia ante el Indecopi sin mediar comunicación ni queja ni reclamo ante el proveedor. Por ende, el procedimiento administrativo no es el último recurso, sino que muy a menudo es el primero para el consumidor ante una presunta vulneración de sus derechos. Ello, junto con otros factores, ha provocado que se dé un significativo nivel de litigiosidad administrativa en las relaciones de consumo"(1).</p> <p>Por tanto, no existe una cultura de negociación directa de solución con los proveedores, lo cual perjudica a los consumidores en la obtención de una solución eficiente a sus conflictos de consumo y sobrecarga el volumen de procedimientos ante los órganos resolutivos del Indecopi.</p> <p>(1) Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) – “Examen Voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú (Peer Review)”. Ginebra: octubre de 2020. Documento oficial UNCTAD/DITC/CPLP/2020/1, p. 11. Disponible en: <a href="https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf">https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Indecopi</li> </ul>	Continuación del 2023	Noviembre de 2024	Agradeceremos su contribución con sugerencias, e información actualizada (evidencias documentarias o estadísticas), relevante y pertinente, sobre la problemática indicada, las posibles alternativas de solución e impactos, al correo <a href="mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe">autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe</a> .	-	Se continúa el tema de la A.T. de AIR Ex Ante 2023, pero en esta ocasión se ha precisado el problema público que anteriormente fue consignado como: “escasos incentivos por parte de los consumidores para propiciar una solución rápida y efectiva a sus problemas de consumo mediante el trato directo ante el proveedor”.

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)

N°	Unidad responsable	Materia	Problema público	Sustento del problema descrito	Identificación del grupo objetivo	Fecha tentativa de elaboración del AIR Ex Ante	Fecha tentativa para emitir una solución	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas	Fecha de recepción de sugerencias y/o información	Información adicional
17	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - INDECOPI	Protección al consumidor	Limitado sostenimiento económico de las asociaciones de consumidores.	<p>Las asociaciones de consumidores son un importante actor en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor; sin embargo, actualmente tienen muchas dificultades para realizar sus actividades por la falta de fuentes de financiamiento. En este sentido, el limitado financiamiento de las asociaciones de consumidores no permite el desarrollo de suficientes actividades en favor de la protección de los ciudadanos en las relaciones de consumo.</p> <p>Al respecto, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), en evaluación específica al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor peruano, ha indicado que "(...) el sistema de financiación de las asociaciones de consumidores en el Perú está basado en el cobro de un porcentaje sobre las multas impuestas (...)". Sin embargo, dado que solo el 5 % de los montos trasladados pueden utilizarse para cubrir gastos de funcionamiento, las asociaciones no han podido diversificarse hacia otras actividades que podrían atraer nuevas formas de financiación. (...) A fin de fortalecer las asociaciones de consumidores y a la vez reducir la litigiosidad en las relaciones de consumo, el Perú debería diversificar las vías de financiación de las asociaciones de consumidores, tanto a través de la evolución de su modelo de negocio como mediante financiación pública directa"(1).</p> <p>Por esto, en caso de que no se busque y promuevan nuevas vías de financiación de las asociaciones de consumidores, los consumidores no podrán gozar de toda la protección complementaria potencial que pueden ofrecer las asociaciones de consumidores.</p> <p>(1) Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) – "Examen Voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú (Peer Review)". Ginebra: octubre de 2020. Documento oficial UNCTAD/DITC/CPLP/2020/1, pp. 38-39. Disponible en: <a href="https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf">https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores</li> <li>• Asociaciones de consumidores</li> <li>• Indecopi</li> <li>• Entidades estatales vinculadas al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, entre otras.</li> </ul>	Continuación del 2023	Diciembre de 2024	Agradeceremos su contribución con sugerencias, e información actualizada (evidencias documentarias o estadísticas), relevante y pertinente, sobre la problemática indicada, las posibles alternativas de solución e impactos, al correo <a href="mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe">autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe</a> .	-	Se continúa el tema de la A.T. de AIR Ex Ante 2023, pero en esta ocasión se ha precisado el problema público que anteriormente fue consignado como: "baja participación de las asociaciones de consumidores en la protección de los derechos de los consumidores".

Fuente: Resolución Ministerial N° 023-2024-PCM.  
Edición: Indecopi.