

# PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



XII



## XII. Protección al consumidor

La protección del consumidor se refiere al conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que se originan cuando un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. En este contexto, la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales nos permite conocer algunos aspectos de las relaciones de consumo dadas dentro del territorio nacional. Este capítulo contiene información sobre el porcentaje de la población urbana que presentó problemas al momento de adquirir un producto o servicio. También busca dar cuenta del porcentaje de consumidores que presentaron problemas al adquirir un producto o servicio que compete al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Asimismo, busca saber si el consumidor realizó algún reclamo o denuncia ante la entidad competente.

### 12.1 Protección al Consumidor

#### 12.1.1 Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio

Para el año 2023, a nivel nacional urbano, el 16,6% de la población de 18 y más años de edad manifestó haber tenido problemas al momento de comprar o adquirir un producto o servicio en los últimos 12 meses. Según región natural, la Sierra presenta el mayor porcentaje (17,6%), seguido de la Costa (17,1%) y en menor porcentaje la Selva (11,4%).

**Cuadro N° 12.1** Perú Urbano: Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio, según región natural, 2020 - 2023 (Porcentaje)

Región natural	Año				Variación porcentual (2023 - 2022)
	2020	2021	2022	2023	
Total	14,8	13,7	13,8	16,6	2,8
Costa	14,3	12,5	13,1	17,1	4,0
Sierra	19,7	18,8	16,6	17,6	1,0
Selva	7,8	10,7	11,8	11,4	-0,4

**Nota:** Para los años 2020 y 2021, debido al aislamiento social obligatorio por la pandemia del COVID – 19, se tomó como medida reducir el número de preguntas del cuestionario y hacer la entrevista solo de manera telefónica, no pudiéndose hacer seguimiento a las preguntas que generan este indicador, esto ocurrió en los meses de abril a agosto en el año 2020; y en el mes de febrero del año 2021 para algunos departamentos (Áncash, Apurímac, Ayacucho, Prov. Const. del Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Pasco y Puno).

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2020 - 2023.

Gráfico N° 12.1

**Perú Urbano: Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio, según región natural, 2020 - 2023**  
(Porcentaje)



**Nota:** Para los años 2020 y 2021, debido al aislamiento social obligatorio por la pandemia del COVID – 19, se tomó como medida reducir el número de preguntas del cuestionario y hacer la entrevista solo de manera telefónica, no pudiéndose hacer seguimiento a las preguntas que generan este indicador, esto ocurrió en los meses de abril a agosto en el año 2020; y en el mes de febrero del año 2021 para algunos departamentos (Áncash, Apurímac, Ayacucho, Prov. Const. del Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Pasco y Puno).

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2020 - 2023.

### 12.1.2 Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI

Son productos o servicios de competencia del INDECOPI los servicios bancarios (incluido Banco de la Nación) y financieros, servicios de transporte aéreo y terrestre, seguros de vida, compra de equipos de telecomunicaciones, electrodomésticos y equipos, servicios educativos (privados), compra de vehículos o servicio automotriz, alquiler y compra de vivienda, compra de alimentos y bebidas, vestido y calzado, restaurantes y hoteles, servicios de esparcimiento, servicios turísticos en otros.

En el año 2023, del total de la población de 18 y más años de edad, el 12,5% manifiesta que en los últimos 12 meses tuvo algún problema en su relación de consumo de productos o servicios que están dentro de las competencias del INDECOPI. Según región natural, la Sierra presenta el mayor porcentaje con el 14,5%, seguido de la Costa y la Selva con 12,3% y 10,2% respectivamente.

Cuadro N° 12.2

**Perú Urbano: Población que presentó problemas al momento de adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI, según región natural, 2020 - 2023**  
(Porcentaje)

Región natural	Año				Variación porcentual (2023 - 2022)
	2020	2021	2022	2023	
Total	10,6	9,6	11,4	12,5	1,1
Costa	9,9	8,7	11,0	12,3	1,3
Sierra	14,8	12,7	13,3	14,5	1,2
Selva	6,1	8,4	9,9	10,2	0,3

**Nota:** Para los años 2020 y 2021, debido al aislamiento social obligatorio por la pandemia del COVID – 19, se tomó como medida reducir el número de preguntas del cuestionario y hacer la entrevista solo de manera telefónica, no pudiéndose hacer seguimiento a las preguntas que generan este indicador, esto ocurrió en los meses de abril a agosto en el año 2020; y en el mes de febrero del año 2021 para algunos departamentos (Áncash, Apurímac, Ayacucho, Prov. Const. del Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Pasco y Puno).

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2020 - 2023.

Gráfico N° 12.2

**Perú Urbano: Población que presentó problemas al momento de adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI, según región natural, 2020 - 2023**  
(Porcentaje)



**Nota:** Para los años 2020 y 2021, debido al aislamiento social obligatorio por la pandemia del COVID – 19, se tomó como medida reducir el número de preguntas del cuestionario y hacer la entrevista solo de manera telefónica, no pudiéndose hacer seguimiento a las preguntas que generan este indicador, esto ocurrió en los meses de abril a agosto en el año 2020; y en el mes de febrero del año 2021 para algunos departamentos (Áncash, Apurímac, Ayacucho, Prov. Const. del Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Pasco y Puno).

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2020 - 2023.

### 12.1.3 Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI y presentaron su reclamo o denuncia

El reclamo es la manifestación de disconformidad del consumidor respecto del producto o servicio adquirido, que considera vulnera sus derechos. Se puede realizar formalmente ante el INDECOPI o directamente al proveedor a través del Libro de Reclamaciones. Las denuncias por infracciones a las normas de protección del consumidor son procedimientos administrativos iniciados por un consumidor ante una institución pública competente, a través de la cual el proveedor puede ser objeto de sanción por transgredir los derechos de los consumidores.

En el año 2023, del total de personas de 18 y más años de edad del área urbana que en los últimos 12 meses tuvieron un problema al adquirir o comprar un producto o servicio de competencia del INDECOPI, el 64,2% realizó su reclamo o denuncia. A nivel de región natural, la Selva tiene el mayor porcentaje de población que presentó su reclamo o denuncia con 67,2%, seguido de la Costa y la Sierra con 67,0% y 56,0% respectivamente.

Cuadro N° 12.3

**Perú Urbano: Población que tuvo problemas al adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI y presentaron su reclamo o denuncia ante la entidad competente, 2020 - 2023**  
(Porcentaje)

Región natural	Año				Variación porcentual (2023 - 2022)
	2020	2021	2022	2023	
Total	67,4	67,8	64,3	64,2	-0,1
Costa	71,4	70,8	66,5	67,0	0,5
Sierra	58,7	62,0	56,7	56,0	-0,7
Selva	69,8	66,1	70,9	67,2	-3,7

**Nota:** Para los años 2020 y 2021, debido al aislamiento social obligatorio por la pandemia del COVID – 19, se tomó como medida reducir el número de preguntas del cuestionario y hacer la entrevista solo de manera telefónica, no pudiéndose hacer seguimiento a las preguntas que generan este indicador, esto ocurrió en los meses de abril a agosto en el año 2020; y en el mes de febrero del año 2021 para algunos departamentos (Áncash, Apurímac, Ayacucho, Prov. Const. del Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Pasco y Puno).

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2020 - 2023.

Gráfico N° 12.3

**Perú Urbano: Población que tuvo problemas al adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI y presentaron su reclamo o denuncia ante la entidad competente, 2020 - 2023**  
(Porcentaje)



**Nota:** Para los años 2020 y 2021, debido al aislamiento social obligatorio por la pandemia del COVID – 19, se tomó como medida reducir el número de preguntas del cuestionario y hacer la entrevista solo de manera telefónica, no pudiéndose hacer seguimiento a las preguntas que generan este indicador, esto ocurrió en los meses de abril a agosto en el año 2020; y en el mes de febrero del año 2021 para algunos departamentos (Áncash, Apurímac, Ayacucho, Prov. Const. del Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Pasco y Puno).

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2020 - 2023.