

A close-up photograph of a person's hand holding a silver ballpoint pen, writing on a document. The hand is wearing a dark blue, ribbed sleeve. The background is blurred, showing other people in a classroom or office setting.

**INFORME  
SECTORES  
MÁS  
QUEJADOS  
ENERO - OCTUBRE  
2018**

## Introducción

A diario los consumidores realizan millones de transacciones comerciales en el mercado de distinta índole al adquirir productos o servicios para su consumo personal, familiar y/o social. Debido a causas como la falta de información, la inducción a error, la publicidad engañosa, los métodos comerciales coercitivos, las ventas atadas, etc. Muchos de esos negocios resultan insatisfactorios para el consumidor quien siente que sus derechos han sido violados y, por ende, presentan reclamos e incluso denuncias. Pero, en muchos de esos casos los consumidores no reciben una respuesta adecuada por parte del proveedor y buscan consejo y apoyo en organizaciones como la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) que, en el marco de sus competencias, atiende consultas de consumidores de manera presencial, telefónica, por correo y/o redes sociales. Las consultas presenciales realizadas en nuestra sede ubicada en la Av. José Ramírez Gastón N° 151 - Miraflores, Lima donde son debidamente registradas y atendidas mediante asesoría especializada o a través del envío de cartas dirigidas a los proveedores requiriéndoles información y/o sustento de las operaciones o consumos no reconocidos. En el presente informe, en forma porcentual, detallaremos los sectores más quejados en materia de consumo realizados por los afectados, en el periodo 2018.

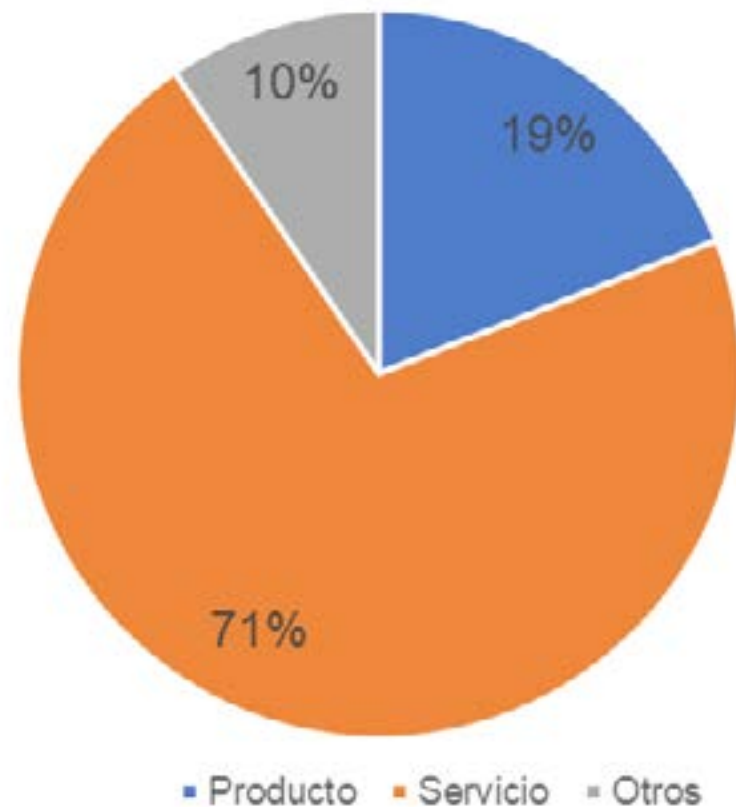


# Atenciones

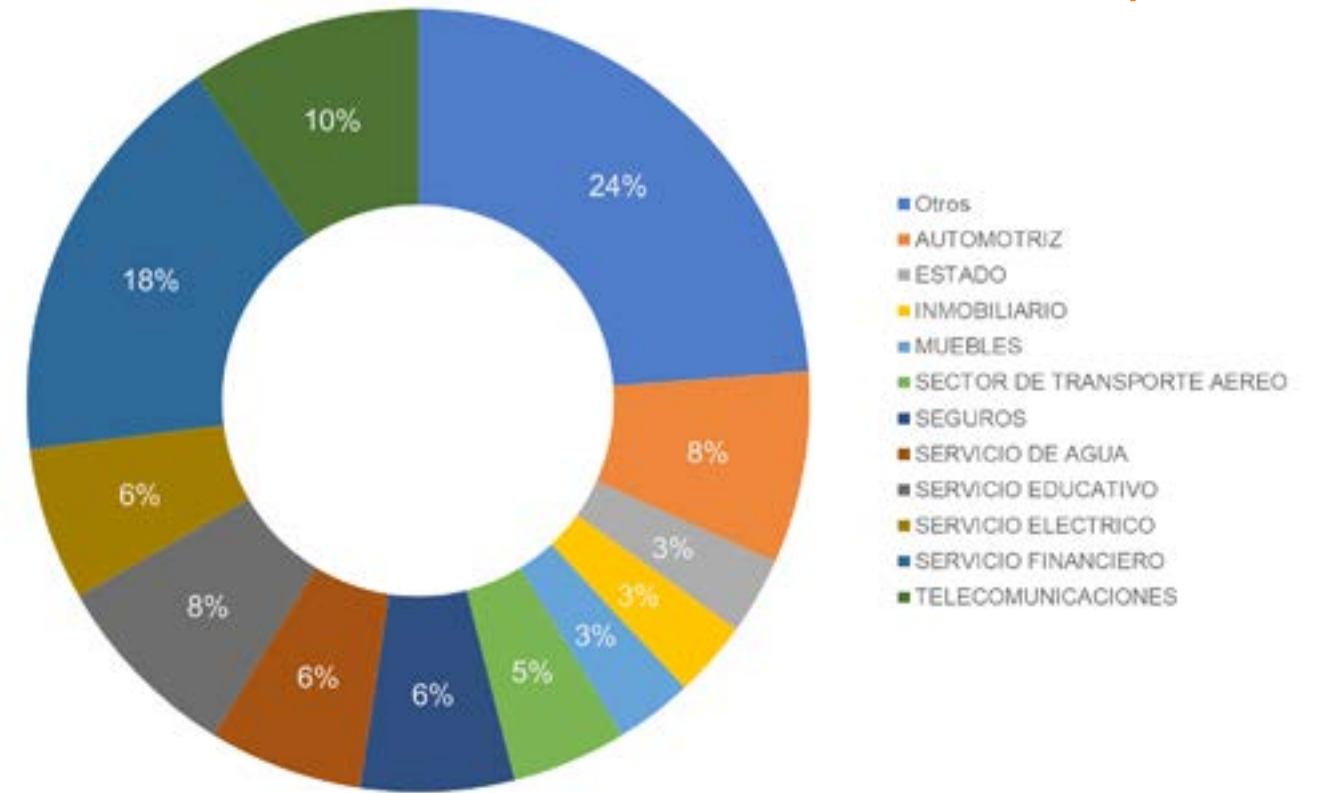
Las atenciones realizadas fueron por problemas en:

- Servicios (71.4%)
- Productos (19.0%)
- Consultas (1,6%)

Las consultas, consisten en orientaciones sobre la forma de interposición de denuncias, redacción de apelaciones, contradicciones, etc. Es decir, cuando el procedimiento en materia de protección al consumidor, ya se encuentra en trámite ante el INDECOPI u organismo regulador. En este caso, nuestra intervención es mínima debido a que implica la tramitación del procedimiento. En este caso, recomendamos la asistencia de un abogado especialista por tratarse de intereses individuales. Respecto a otras materias en protección que no sean de protección al consumidor, no las atendemos por carecer de competencia, sugiriendo al interesado la búsqueda de asesoría especializada. Estas consultas no son registradas como atenciones por nuestra organización.



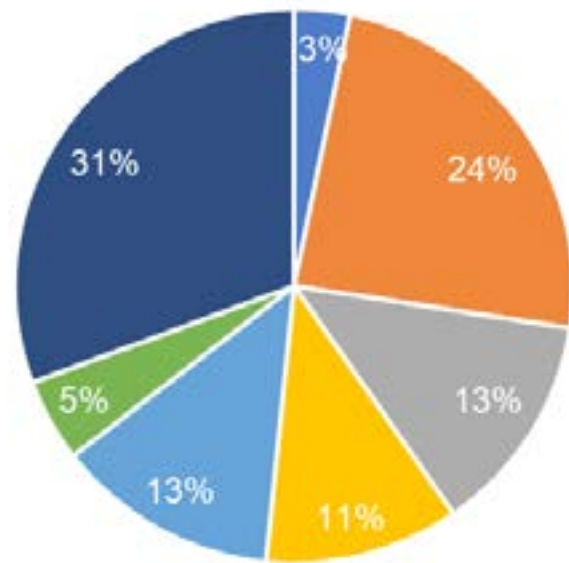
# Sectores quejados



Como se ha indicado, en ASPEC, atendemos únicamente las consultas vinculadas a la temática de protección al consumidor, las mismas que son clasificadas en consultas por servicios o por productos. Así tenemos:



# Materia de reclamo



CLAUDSULA ABUSIVA COBROS INDEBIDOS INFORMACIÓN MAL SERVICIO PRODUCTO DEFECTUOSO PUBLICIDAD ENGAÑOSA Otros

Conforme la clasificación realizada, son diversas las materias a reclamar, las que atendimos en ASPEC giran en torno a:

## • Cobros indebidos (24,2%):

Consiste en la realización de cobros por operaciones (financieras o de compra de productos) que, según los consumidores, no han sido realizadas por ellos o, de haberlas realizado, los montos son injustificados.



## • Información (12,9%):

Debido a que no se le brindó al consumidor la información solicitada (ante un requerimiento) o porque con la información proporcionada, se le indujo a error. Es decir, se le brindó una información deficiente. Un ejemplo son las promociones de programas vacacionales que, a partir de un supuesto premio (consistente en viajes, hospedaje, alimentación, etc.), los vincula con empresas que los inducen a contratar e incurrir en pagos de los que no fueron debidamente informados.

## • Productos defectuosos (12,9%):

Se trata de la adquisición de bienes (departamentos, autos, computadoras, celulares, etc.) que aparentemente son de buena calidad y operatividad. Sin embargo, al poco tiempo de su compra, presentan fallas. Sucede mucho en la compra de autos nuevos (0km), donde los frenos no funcionan bien, la pintura se desprende con facilidad, etc. Con lo que se evidencia una clara afectación al deber de idoneidad al que está obligado el proveedor, con-



forme lo estipulan los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## • Mal servicio brindado por los proveedores (11,3%):

Configurado por el deficiente desempeño del servicio de telecomunicación (la línea no es habilitada o se corta constantemente), financiero (la transferencia no es realizada oportuna y óptimamente, en el plazo indicado), educativo (se cobran pensiones adelantadas, cuotas no aceptadas, etc. O el servicio no es idóneo), seguro (de desconocer la habilitación del seguro de desgravamen, no se aplica adecuadamente la fecha de ocurrencia de siniestro), etc.

## • Publicidad engañosa (4,8%):

Ofertas y/o promociones no cumplidas (cuando el consumidor acude al establecimiento se le indica que se agotó el stock o que no aplica si no cuenta con



la tarjeta del establecimiento); incumplimiento al ofrecimiento o publicación en cuanto al precio, características atribu-

# Materia de reclamo

tos, del producto o servicio, etc.

## • Cláusulas abusivas (3,2%):

Están expresamente prohibidas por la ley. Pese a ello abundan en los contratos de consumo e implican una relación asimétrica en perjuicio del consumidor (como en el caso de los créditos hipotecarios, que ante la aprobación del mismo, el consumidor firma la minuta de compra-venta de bien futuro (departamento); sin embargo, posteriormente, el banco le comunica que “no ha sido aprobado su crédito”, generándole doble pérdida, pues, ya firmó la minuta y por ende ya se comprometió a ella, y además, entregó una cuota inicial – de sus ahorros. Y ante la no calificación de crédito, caerá en in-



cumplimiento y se le aplicarán las penalidades correspondientes como la pérdida total de la suma inicial aportada). Lo mis-

mo sucede con las llamadas cláusulas “ad corpus” en los contratos inmobiliarios que en puridad son abusivas debido a que, por tratarse de un bien determinado (con medidas exactas), no habría razón para amparar una posible variación en la extensión del bien final, como ocurre en la mayoría de contratos de este tipo.

## • Instalación de medidor (1.6%):

Sucede mucho en los servicios de agua y luz eléctrica, debido a que en muchas zonas de la capital y del país no se han instalado los medidores, se están renovando o ameritan un cambio. En el caso de la instalación, los medidores deben estar calibrados previamente y ser ubicados por personal especializado. No obstante, ello no siempre sucede así. Por ejemplo, recibimos un reclamo debido a que se pretendía instalar un medidor no calibrado y ante el requerimiento del certificado del equipo, la empresa se negó a otorgárselo. A causa de ello, el consumidor se negó a su instalación,

lo que originó que la empresa le cobre por el concepto denominado “doble asignación” (debido a su negativa). Ello, es una clara afectación al derecho de la protección de los intereses económicos del consumidor, a que se refiere el literal c) del artículo 1º, 1.1 del Código del



Consumidor. También este tipo de reclamo, se configura en la medida que, ante la facturación elevada se observa el medidor a fin de que se realice “el contraste del mismo” con el propósito de determinar si presenta fallas en la medición, lo que origina montos altos en la facturación.

## • Repuestos (1.6%):

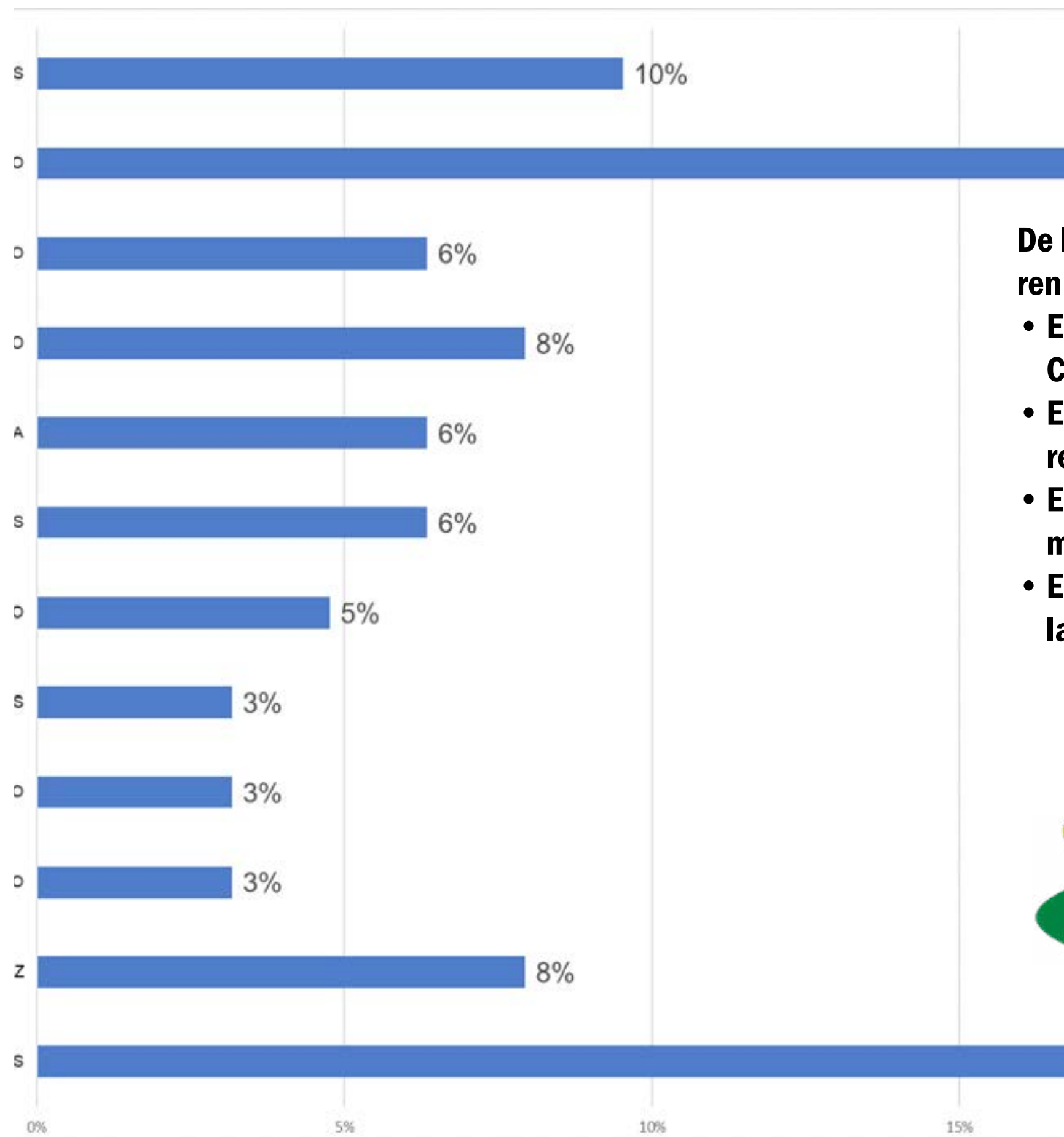
Cuando estando vigente la garantía de un producto se solicita la reparación del mismo, pero el

servicio técnico no cuenta con piezas para su reparación alegando la importación del mismo, lo que genera plazos largos para la reparación del bien. Esta situación configura una afectación a los derechos del consumidor a ser debidamente informado sobre la disponibilidad de las piezas y accesorios del producto previamente a la compra del mismo.

## • Consumo excesivo en el recibo (1.6%):

Por la prestación del servicio de agua, luz, cable, línea, etc. La empresa emite un recibo que mes a mes (o según el tipo de contrato) el consumidor se obliga a pagar. En muchos casos los montos son fijos. Ante la variación injustificada de dichos montos se configura este tipo de reclamo que está vinculado a circunstancias como son cobros por operaciones no realizadas, por error del sistema, moras, penalidades, etc. Para atender este tipo de reclamos, revisamos los recibos y los consumos realizados, los mismos que deben guardar relación con lo estipulado en el contrato.

# Empresas con reclamos




**De los tipos de reclamos detallados, existen empresas que incurren en estas prácticas con mayor frecuencia que otras, a saber:**

- **En el sector de telecomunicaciones las operadoras Movistar y Claro son las que tienen más reclamos**
- **En el sector de servicios eléctricos Enel es la empresa con más reclamos.**
- **En el sector de tiendas retail Saga Falabella es la que tiene más reclamos.**
- **En el sector financiero el banco Falabella cuenta con más reclamos.**




# Conclusiones

Según información a agosto del 2018 de la SBS el total de empresas que realizan operaciones múltiples (banca múltiple, empresas financieras, cajas municipales, cajas rurales de ahorro y crédito, empresas de desarrollo de pequeña y microempresas (edpyme), son en total 54. De las cuales, la estructura de los créditos directos de consumo asciende a 21%, es decir, abarca gran parte importante de los productos financieros de estas empresas. Razón por la cual, se debe garantizar el adecuado servicio (en atención de reclamos, etc.) y en el producto (el crédito en sí).




A fin de evitar reclamos en este sector por tratarse de un tema muy especial que, debido a la asimetría informativa, que favorece al proveedor y la falta de especialización por parte del consumidor, lo coloca en una situación de desventaja y por ello es muy fácilmente susceptible de ser inducido a error, respecto de las tasas de interés, lo



créditos adquiridos, las penalidades, las comisiones, los seguros a contratar o pendientes de contratar, etc. En el periodo 2017, el Servicio de Atención de reclamos del INDECOPI registró 24 mil reclamos, realizados por más de 196 mil ciudadanos. En el sector transportes, por ejemplo, en este periodo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, sancionó a la empresa Transportes Unidos S.A, con una multa de 302.6 UIT por infracción al deber de idoneidad al cobrar por pasaje universitario un porcentaje superior al 50% del precio del pasaje adulto.

Por su parte, la Comisión de Protección al Consumidor (CC1, CC2 y CC3) resolvió 3,638 procedimientos (denuncias, apelaciones y quejas) que representan un incremento de 41% respecto del periodo 2016, es decir, los reclamos aumentan cada vez más.

# Conclusiones



Y de las 2033 denuncias resueltas, apenas 758 (la tercera parte aproximadamente) lo fueron a favor del consumidor. Las demás consideramos que probablemente no fueron amparadas por falta de asesoramiento en la interposición de las mismas o en su tramitación pues, si nos atenemos a las mencionadas cifras, pareciera que los consumidores están presentando, las más de las veces, denuncias carentes de fundamento, lo cual resulta difícil de creer. Lo que queda en claro, reiteramos, es que el número de reclamos va en aumento debido a que gradualmente los consumidores van tomando conocimiento de sus derechos.

Pero, aún le falta conocer más respecto al modo

de hacerlos valer. Igualmente resulta plausible suponer que muchos otros reclamos ni siquiera llegan a presentarse por factores diversos como desconocimiento, falta de tiempo, desconfianza en cuanto a las autoridades, etc.

Por lo anterior queda en claro que, en los rubros de información y educación, las instituciones públicas y privadas involucradas en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor tienen una vasta tarea pendiente que sólo puede ser asumida de manera exitosa si todas ellas trabajan al unísono. Esperamos que la implementación de la recientemente aprobada ley que establece la municipalización de la defensa del consumidor se lleve a cabo con la mayor celeridad posible pues constituye un paso en la dirección correcta a fin de acercar la justicia de consumo a sus destinatarios.

