



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS PELIGROSOS
DEL INDECOPI EN LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE
LOS CONSUMIDORES (SITUACIÓN DE LOS VEHÍCULOS),
LIMA METROPOLITANA 2019**

**PRESENTADO POR
ROSE MARIE MEDINA DE LA CRUZ**

**ASESOR
HILDEBRANDO IVAN HIDALGO ROMERO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS PELIGROSOS DEL INDECOPI EN LA
SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (SITUACIÓN DE LOS
VEHÍCULOS), LIMA METROPOLITANA 2019.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

ROSE MARIE MEDINA DE LA CRUZ

ASESOR:

Dr.: HILDEBRANDO IVAN HIDALGO ROMERO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO.

LIMA, PERÚ

2021

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 7 |
| 1.1 Antecedentes de la investigación | 13 |
| 1.1.1 Estudios Internacionales | 13 |
| 1.1.2 Estudios Nacionales | 17 |
| 1.2 Bases Teóricas | 19 |
| 1.2.1 Seguridad y Protección de los Consumidores | 19 |
| 1.2.2 Información a los consumidores a través del Sistema de Alertas Nacional . | 24 |
| 1.2.3 Sistemas Internacionales de Alertas de Productos | 27 |
| 1.2.4 Red Consumo Seguro y Salud [RCSS] | 28 |
| 1.2.5 Sistema de Alertas Rápida de la UE para productos Peligrosos - RAPEX | 29 |
| 1.2.6 Consumer Product Safety Commission | 31 |
| 1.2.7 Sistema de Intercambio de información de incidentes de seguridad de productos de APEC PSIISS | 33 |
| 1.2.8 Seguridad de los vehículos | 35 |
| 1.3 Definición de términos básicos | 37 |
| CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 39 |
| 2.1 Seguridad y Protección de los Consumidores | 39 |
| 2.2 Sistema de Alertas de Productos | 39 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 41 |
| 3.1 Diseño Metodológico | 41 |
| 3.2 Diseño Muestral | 41 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.3 | Técnicas de Recolección de Datos..... | 42 |
| 3.4 | Técnicas de Gestión y Estadística para el Procesamiento de la Información ... | 43 |
| 3.5 | Aspectos Éticos | 44 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR | | 45 |
| 4.1 | Resultados de la variable Seguridad y Protección de los consumidores de acuerdo a la matriz de operacionalización de variables..... | 45 |
| 4.1.1 | Política institucional..... | 45 |
| 4.1.2 | Situación de los consumidores..... | 48 |
| 4.2 | Resultados de la variable Sistema de Alertas de Productos de acuerdo a la matriz de operacionalización de variables..... | 48 |
| 4.2.1 | Calidad de servicio | 48 |
| 4.2.2 | Satisfacción a los Consumidores | 49 |
| 4.3 | Resultados de las encuestas dirigidas a los consumidores de acuerdo a las dimensiones establecidas en la matriz de operacionalización de variables | 51 |
| 4.4 | Detección de Alertas de vehículos a través de los Sistema de Alertas Internacionales..... | 61 |
| 4.5 | Seguridad y Protección de los Consumidores de Vehículos | 63 |
| 4.6 | Análisis de los resultados de la gestión de la Dirección Nacional de Protección del Consumidor | 64 |
| 4.7 | Alternativas de solución | 66 |
| 4.8 | Planteamiento de la propuesta de valor | 67 |
| CAPITULO V: DISCUSIÓN | | 69 |
| 5.1 | Sobre la Seguridad de los Consumidores..... | 69 |

| | | |
|------------|----------------------------------|----|
| 5.2 | Sistemas de Alertas | 70 |
| | CONCLUSIONES | 71 |
| | RECOMENDACIONES | 72 |
| | Referencias | 73 |

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo analizar el sistema de alertas de productos peligrosos del Indecopi; en la misma línea, garantizar la protección de la salud y seguridad de los consumidores, determinar el grado de conocimiento de los consumidores e identificar la satisfacción del consumidor acerca del sistema de alertas de productos y servicios peligrosos del Indecopi. Esto, a través del monitoreo e información oportuna del mercado de vehículos de Lima Metropolitana. La metodología empleada es mixta, basada en la revisión de fuentes de estudios, artículos científicos, encuestas a consumidores, entrevistas a expertos, y la revisión de la legislación nacional e internacional respecto a la protección y seguridad de los consumidores; lo cual permite comprender a profundidad el tema de estudio. Los resultados indican que el Indecopi, como autoridad del sistema integrado de protección al consumidor, debe garantizar el bienestar de dicho consumidor mediante los recursos asignados al monitoreo y comunicación de los productos peligrosos, la aplicación de herramientas técnico legales, y la fiscalización y/o disposición de retiros de los productos inseguros del mercado. De otro lado, el consumidor juega un rol importante ya que puede comunicar a la autoridad los productos inseguros que detecte comercializándose en el mercado; igualmente, los reclamos permiten la retroalimentación a la autoridad generando actualizaciones o mejoras en las políticas públicas. Se concluye, que la detección oportuna de un producto peligroso, sobre todo en los vehículos, reduce los riesgos de accidentes y muertes de los consumidores. Por lo tanto, un sistema que intercambie y comunique información a tiempo, garantiza el rol protector del Estado hacia los consumidores.

Palabras clave: sistema de alertas, productos peligrosos, satisfacción del consumidor.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze Indecopi's dangerous product alert system; along the same lines, guarantee the protection of consumer health and safety, determine the degree of consumer awareness, and identify consumer satisfaction with Indecopi's dangerous products and services alert system. This, through the monitoring and timely information of the Lima Metropolitan vehicle market. The methodology used is mixed, based on the review of sources of studies, scientific articles, consumer surveys, interviews with experts, and the review of national and international legislation regarding the protection and safety of consumers, which allows an in-depth understanding of the subject of study. The results indicate that Indecopi, as the authority of the integrated consumer protection system, must guarantee the well-being of said consumer through the resources assigned to the monitoring and communication of dangerous products, the application of technical legal tools, and the inspection and/or provision of recalls of unsafe products from the market. On the other hand, the consumer plays an important role since he can communicate to the authority the unsafe products that they detect being marketed; likewise, complaints allow feedback to the authority generating updates or improvements in public policies. It is concluded that the timely detection of a dangerous product, especially in vehicles, reduces the risks of accidents and deaths of consumers. Therefore, a system that exchanges and communicates information on time, guarantees the protective role of the State towards consumers.

Keywords: alert system, dangerous products, consumer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El Estado Peruano, en los últimos años viene mostrando un importante fortalecimiento de sus instituciones en relación a la protección de los consumidores; por ello, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor ha desarrollado un Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020, que establece las políticas públicas en materia de protección al consumidor y es la herramienta base para lograr una mayor y eficaz defensa de los derechos de los consumidores; contribuyendo así, al desarrollo del mercado de bienes y servicios en pleno respeto de los derechos de sus finales destinatarios. No obstante, la apertura comercial propició el incremento de las importaciones de bienes de consumo, además de la fabricación y comercialización de productos con un bajo nivel de control de calidad. Todo ello, ha significado un crecimiento en la comercialización de productos peligrosos en el mercado, generando una de las principales preocupaciones de las agencias de protección al consumidor, así como las instituciones de salud. Dentro ese contexto, el plan establece en uno de sus cuatro ejes fundamentales, la protección de la salud y seguridad de los consumidores según la figura 1; además, define como objetivo estratégico “Garantizar la protección de la salud y seguridad de los consumidores en el marco de las relaciones de consumo” (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2017, pp. 2,3 y 50).

Figura 1

Ejes y objetivos del Plan Nacional de Protección de los Consumidores



Nota. Información recogida del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 (Indecopi, 2017).

En ese contexto, el Estado peruano debe monitorear, verificar y sancionar a las empresas que comercializan productos que podrían afectar la salud y seguridad de los consumidores; y no estamos hablando de productos que en sí mismos sean peligrosos, sino, de productos que en su uso pueden ser peligrosos ya sea por una falla de fabricación en una de sus partes o por el diseño del mismo; ejemplo, los automóviles, juguetes, bicicletas, ropa, muebles para armar, etc. En la línea de lo antes mencionado, el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 -2020, contempla de acuerdo a lo exigido por el Código de Protección del Consumidor, implementar un Sistema de Alertas y actuación oportuna frente a productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado, así como el monitoreo, detección de alertas a través de agencias de consumo internacionales y la elaboración del marco normativo (Indecopi I. N., 2017, p. 50).

Cabe señalar, hasta el momento el sistema integrado de protección al consumidor, no le ha sido posible hacer sinergias con otras instituciones del Estado, que buscan recoger información y tener trazabilidad de los accidentes de los consumidores como consecuencia de los productos inseguros; además, realizar la debida difusión del sistema de alertas de productos peligrosos y capacitar a los consumidores a través de los gremios establecidos como son las Asociaciones de Consumidores y otros agentes involucrados en el sistema integrado de protección al consumidor (Indecopi, s.f.).

Ante la problemática presentada, la investigación plantea analizar si el Sistema de alertas de productos peligrosos del Indecopi garantiza la protección de la salud y seguridad de los consumidores del mercado de vehículos de Lima Metropolitana 2019. Para ello, es necesario recordar que la protección de la salud y seguridad de los consumidores está declarada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (Sanipes, 2020) aprobó su procedimiento técnico sanitario para la gestión de notificaciones, denuncias de parte, incidentes alimentarios y alertas sanitarias en materia de inocuidad pesquera y acuícola; en la que comprende la recepción de denuncias para ser atendidas y comunicadas a los consumidores con la finalidad de reducir riesgos. En ese sentido, los consumidores,

proveedores y el Estado, trabajan de forma conjunta para que el sistema de alertas funcione y advierta la existencia de productos peligrosos y no atente contra la salud y seguridad de los consumidores. Del mismo modo, la Unctad (2020) en su nota “Fortalecimiento de la protección del consumidor y de la competencia en la economía digital”, explica la importancia de que los consumidores se informen sobre las empresas y productos ofertados en el mercado y tomen decisiones correctas. En ese contexto, empoderar a los consumidores y que ellos comprendan sus derechos en una economía digital, obliga a los proveedores a ser transparentes y comuniquen a detalle las condiciones de un producto; como consecuencia estas acciones fortalecen la protección de todos los consumidores en la región.

Por otro lado, de acuerdo al documento de trabajo del Indecopi (2017) “El perfil del consumidor en el Perú urbano: Un enfoque de protección” informa que los consumidores hasta cierto punto son responsables de los productos o servicios que contratan, pero no necesariamente todos reclaman. Asimismo, del total de consumidores encuestados, el 60% conoce el Código de Protección al Consumidor; sin embargo, el 16% lo consultó para un posible reclamo. Además, los resultados indican que los consumidores desconocen las competencias que tienen las diferentes instituciones del Estado, por lo que acuden a reclamar a la entidad que no corresponde; en ese sentido, se puede inferir que existe desconocimiento de las funciones del Indecopi, quien es la Autoridad responsable de la administración del Sistema de alertas de productos y servicios peligrosos alojado en el portal del consumidor (Indecopi, 2017).

Del mismo modo, el Indecopi en el “informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú 2019” explica que, de un total de 4,296 personas encuestadas para conocer la percepción de los consumidores, el 41% ha escuchado sobre la Ley de Protección del Consumidor, pero no conoce el contenido de la Ley; y un 44.3% nunca ha escuchado de la Ley, quedando una minoría de la población que si conoce con mayor detalle. No obstante, reconocen al Indecopi como la institución del Estado que defiende mejor los derechos de los consumidores (Indecopi, 2019).

Cabe precisar, que el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi, es una herramienta de protección al consumidor; y si los consumidores no la conocen, el objetivo del sistema no se cumple, dejando la posibilidad que los consumidores puedan sufrir daños.

En lo referente a las alertas de productos peligrosos, el estudio considera los vehículos debido al aumento de las alertas en ese rubro de acuerdo a los reportes de los diferentes sistemas de alertas de productos peligrosos del mundo; además el número de unidades que siguen comercializándose se ha incrementado.

La presente investigación formula los siguientes problemas y objetivos:

Problema general

¿Hasta qué punto el Sistema de alertas de productos peligrosos del Indecopi garantiza la protección de la salud y seguridad de los consumidores, en el mercado de vehículos de Lima Metropolitana 2019?

Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el grado de conocimiento de los consumidores acerca del Sistema de alertas de productos peligrosos del Indecopi, que permite el monitoreo e información oportuna en el mercado de vehículos de Lima Metropolitana 2019?

PE2: ¿En qué medida satisface al consumidor el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi, en el monitoreo e información oportuna en el mercado de vehículos de Lima Metropolitana 2019?

Objetivo general

Analizar el Sistema de alertas de productos peligrosos del Indecopi garantiza la protección de la salud y seguridad de los consumidores, en el mercado de vehículos de Lima Metropolitana 2019.

Objetivos específicos:

OE1: Determinar el grado de conocimiento de los consumidores acerca del Sistema de alertas de productos peligrosos del Indecopi, que permite el monitoreo e información oportuna en el mercado de vehículos de Lima Metropolitana 2019.

OE2: Identificar la satisfacción del consumidor del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi, en el monitoreo e información oportuna en el mercado de vehículos de Lima Metropolitana 2019.

La investigación tiene una Justificación teórica, que busca revisar la información existente acerca del funcionamiento de los sistemas de alertas de productos peligrosos en el mundo, así como facilitar el entendimiento sobre la seguridad y protección de los consumidores. A través de la revisión de los sistemas de alertas internacionales, se obtiene información que permite generar conocimiento desde el punto de vista técnico legal dada la poca información sobre alertas de productos que se ha desarrollado en el Perú.

De otro lado, el estudio tiene una justificación metodológica basado en un enfoque cualitativo, que direcciona a la indagación, recolección y análisis de datos, a fin de revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Con ello, se conoce podemos conocer la situación actual del sistema de alertas en el país, y los procesos que permiten medir la gestión a través de indicadores de satisfacción. Asimismo, la investigación es descriptiva, puesto que explica una situación específica en la que se centra en medir a un grupo de consumidores y expertos a través de entrevistas a profundidad. De otro lado, es explicativa porque busca identificar las causas que se dan entre las variables de estudio.

En este contexto, la investigación es relevante ya que el monitoreo y comunicación de los productos peligrosos a través de los sistemas de alertas es un tema prioritario en las naciones que tienen como prioridad garantizar la salud y seguridad de los consumidores. Asimismo, busca conocer si las políticas públicas desarrolladas a favor de la seguridad de los consumidores son oportunas y evitan la comercialización de productos que puedan atender contra la salud y seguridad de la población. Cabe precisar, que los resultados tienen una relevancia social y podrán servir de base para mejorar la gestión y la calidad del servicio del Indecopi.

La investigación es viable en razón a que fue desarrollada y financiada por el investigador; y siendo un tema de interés público, el resultado obtenido nos permitirá plantear acciones de mejora y propuestas a favor de los consumidores. Del mismo modo, se

busca el aporte al conocimiento, pues no se evidencian investigaciones sobre este tema en particular. Sobre las limitaciones del estudio, actualmente en el Perú existe poca información en materia de seguridad de productos y desconocimiento sobre los sistemas de alertas; en ese sentido, para la realización de esta investigación, se necesitó recopilar información de agencias de consumo internacionales, informes técnicos de expertos en materia de seguridad de productos y visitas a las diferentes páginas web de los principales sistemas de alertas que funcionan en el mundo.

A nivel local, se recopiló la información de las instituciones del Estado y gremios que trabajan en temas de protección al consumidor, además de entrevistas a grupos de expertos en el tema de seguridad de productos; y realización de encuestas a los consumidores que poseen vehículos en Lima Metropolitana.

El presente trabajo de investigación comprende cinco capítulos:

Capítulo I, Marco Teórico, en la que se aborda los antecedentes de la investigación, bases teóricas y las definiciones de conceptos.

Capítulo II, preguntas y operacionalización de variables, en las que se ha categorizado las variables y dimensiones.

Capítulo III, Se describe el diseño metodológico, muestral, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de gestión y estadísticas para procesar la información y los aspectos éticos.

Capítulo IV, Se presentan los resultados, análisis y propuesta de valor.

Capítulo V, Se realiza la discusión a partir de los resultados y diferentes posturas de la información recogida. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Las investigaciones en el presente estudio, nos ayudan a entender mejor la problemática y como se relacionan con los objetivos de la investigación.

1.1.1 Estudios Internacionales

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo [Unctad], (2017). "Manual sobre Protección del Consumidor". Nueva York y Ginebra.

Objetivo: Establecer un documento de referencia que ayude a corregir el desequilibrio entre los consumidores y proveedores basado en los lineamientos de la [ONU]. Asimismo, involucrar a las empresas, consumidores y Estado, en la implementación de políticas que favorecen a los consumidores y garantizan el correcto funcionamiento del mercado (Unctad, 2017).

Metodología: Revisión y aplicación de las Directrices de la [ONU], en la cual, se recogen las mejores prácticas y aplicaciones a nivel regional e internacional, soportados en un marco jurídico internacional y bajo estándares de calidad.

Resultados: La [Unctad] ha logrado que los países miembros puedan adoptar las Directrices de la [ONU] y mejorar sus leyes en pro del consumidor en este actual comercio global. Sin embargo, estos esfuerzos han sido lentos y no todos han tenido la misma iniciativa de promover las medidas en favor de sus consumidores. Asimismo, debido a la heterogeneidad de la legislación de los países miembros, se presentan prácticas indebidas que requieren regularse con el involucramiento de las autoridades y agencias de protección al consumidor. De otro lado, la participación del Estado es indispensable para generar políticas que permitan una armonía en el mercado. No obstante, las empresas de algunos países pueden considerar que las leyes de consumidor son negativas, pues se evidencia mucha burocracia y restringen su rendimiento; sin embargo, se dan casos que la poca información que se le brindan a los consumidores, genera peligros en su seguridad y

desprotección en temas como en el sistema financiero, comercio electrónico, protección de datos, etc. (Unctad, 2017).

Conclusiones: El derecho al consumidor viene evolucionando conforme las economías también crecen. A medida que el mercado se vuelve más complejo, es indispensable tener una herramienta como el manual, que marca la pauta en el derecho al consumidor. En la actualidad, no se puede hablar de jurisdicción ante un comercio transfronterizo; razón por la cual, “las Directrices de la [ONU]” establecen reglas y procedimientos que permite a los países miembros adoptarlas e involucrar a las empresas en su incorporación. Cabe precisar, que mientras los lineamientos sean voluntarios, como las normas de calidad, no avanzaremos en mejorar las condiciones a los consumidores (Unctad, 2017).

Consumers International. (2018). “El desafío de proteger a los consumidores de los productos poco seguros”. Reino Unido.

Objetivo: Reconocer que la protección de los consumidores es parte fundamental de los Estados y la seguridad de los productos es una determinante social en todos los países del mundo. Es por ello, que considerando que el comercio es global y el intercambio de productos es constante, es importante la integración de esfuerzos que contribuyan al monitoreo de productos en el mundo (Consumers International, 2018).

Metodología: El informe está basado en un estudio descriptivo realizado a varias organizaciones a través de encuestas de satisfacción (Consumers International, 2018).

Resultados: El informe de *Consumers International*, permite evidenciar la variedad de legislación, que no deja claro para los consumidores cuando se habla de seguridad de productos. En ese sentido, para vigilar que los productos no sean comercializados, el autor plantea la aplicación de directrices internacionales emitidas por diferentes instituciones, a fin de encaminar a los gobiernos que hacen frente a los mercados globales (Consumers International, 2018).

De otro lado, el informe detalla las dificultades que atraviesan los países para monitorear el mercado debido al crecimiento del comercio. Asimismo, proponen centralizar

la información de los productos peligrosos, a fin de que esté disponible al público a través de sistemas de información administrados por una autoridad.

Conclusiones: El marco legal sobre seguridad de productos en algunos países se encuentra más desarrollados que en otros, a esto se suma el avance tecnológico que ha transformado las formas en que se comercializan los productos en el mundo, por lo que es primordial revisar los productos inseguros que se comercializan. Las empresas transnacionales y el comercio electrónico, han globalizado el mercado originando grandes desafíos para quienes administran los sistemas de vigilancia de los productos; antes el alcance estaba a nivel nacional o regional, ahora este debe extenderse a nivel global (Consumers International, 2018).

Almanza et al. (2018). “Dispositivos electrónicos y vehículos automotores: productos defectuosos y peligrosos para el consumidor”. Colombia.

Objetivo: El artículo, hace una revisión de los conceptos y normativas acerca de la responsabilidad de la vigilancia y control de productos en Colombia, así como las implicancias en la salud de los consumidores generadas por los productos defectuosos (p.96).

Metodología: Los autores realizan un análisis de las diferentes investigaciones de carácter legal y técnico sobre la realidad de su país.

Resultados: Los autores explican como la legislación colombiana define a los productos defectuosos y su tratamiento; así como la importancia de comunicar a los consumidores las fallas de fabricación de determinados productos; además, como a través de los procedimientos de seguimiento, genera un compromiso en la cadena de fabricación de los productos. Por otro lado, explica lo que es un *Recall* o campaña de seguridad de productos, los que se han llevados a cabo como es el caso de los vehículos.

Conclusiones: El artículo destaca la importancia de utilizar herramientas que permitan consumos más seguros entre fabricantes y consumidores, así como el monitoreo de los productos que ingresan al país; asimismo, describe el apoyo que existe de

organismos internacionales como el de la [OEA], con la finalidad de monitorear los productos que ingresan a la región (Almanza et al., 2018, pp. 96 - 102).

Unión Europea. (2019). “La Unión Europea Qué es y qué hace”. Luxemburgo.

Objetivo: consolidar las políticas y acciones a favor de los consumidores de la Unión Europea [UE]; además propiciar el movimiento de mercancías generando la expansión del comercio. Cabe precisar, que la [UE] ha conseguido beneficiar a millones de sus ciudadanos de sus Estados miembros, generando mejores opciones en función de la calidad y del precio, apoyado en el marco legal (La Unión Europea, 2019, p. 7).

Metodología: La [UE] realiza una recopilación de información de los Estados miembros, basada en la revisión de informes y estudios descriptivos que poseen información documentada.

Resultados: La [UE] verifica el cumplimiento de los estándares de calidad de los productos que se comercializan en los países de la región, asegurándose que los productos cumplan los requisitos estipulados, y si esto no se cumple, los productos se retiran del mercado en el marco de las directrices que protegen al consumidor de productos inseguros. Asimismo, orienta a los consumidores a tomar decisiones informadas en el momento de la compra; además, genera los espacios para solucionar los conflictos de consumo que pudieran darse. En ese sentido, el sistema de alertas frente a una amenaza transfronteriza, comunica inmediatamente a las instituciones responsables, a fin de tomar acciones de acuerdo al tipo de producto. Todos los años la [UE] comunica una gran cantidad de alertas a través desde su plataforma de vigilancia de productos RAPEX (La Unión Europea, 2019, pp. 38-39).

Conclusiones: La [UE] constantemente desarrolla y actualiza las políticas en busca de la protección a los consumidores de acuerdo al contexto actual, ya sea a través de instrumentos legales que garanticen la seguridad de los productos o a través de la capacitación a los consumidores. Un elemento importante en el comercio de productos, es la información oportuna y completa; el cual, evitan conflictos con los consumidores (La Unión Europea, 2019).

1.1.2 Estudios Nacionales

Chávez y Perla (2018). “La implementación del sistema de alerta de productos riesgosos como política pública de protección de la salud de los consumidores”.

Perú.

Objetivo: “Establecer los factores que determinan la viabilidad y características que debe tener el sistema de alertas de productos riesgosos determinado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor” (Chávez & Perla, 2018, p.15).

Metodología: La investigación es exploratoria y descriptiva. Además busca identificar el comportamiento del Estado peruano a través del funcionamiento del [INDECOP] como autoridad en el tratamiento de productos riesgosos en el Perú (Chávez & Perla, 2018, p.15).

Resultados: La investigación describe los inicios del Sistema de Alertas en el país, cómo este se funciona con las instituciones del Estado; además, realiza una comparación de los diferentes sistemas de vigilancia nacionales e internacionales, a fin de conocer sus experiencias y tomar las mejores prácticas (Chávez & Perla, 2018, p. 14).

Conclusiones: Se destaca la necesidad de monitorear los productos que circulan en el mercado a través de una plataforma de vigilancia y que este identifique los posibles riesgos y comparta la información entre países. Cabe señalar, que estas medidas han sido reconocidas por los diferentes organismos internacionales como una gran iniciativa que busca fortalecer la vigilancia de los Estados con el apoyo de la [OEA] y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OECD]. Ambas organizaciones muy involucradas en temas de productos inseguros, que a partir del trabajo en grupos especializados, fomentan el desarrollo de políticas en pro de los consumidores en el mundo (Chávez & Perla, 2018, p.15).

Durand (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruana. Perú.

Objetivo: Explicar una nueva concepción sobre los derechos del consumidor, con el propósito de entender los principios jurídicos y su alcance constitucional (Durand, 2019).

Metodología: Descriptiva, el autor realiza una revisión de la literatura, donde sistematiza la información a través de subtemas dentro del marco legal.

Resultados: El Estado constituye el gran actor que tutela el actuar del mercado. En ese sentido, su participación en el comercio es relevante, pues influye y corrige las desviaciones que impactan los intereses nacionales. De otro lado, el autor nos ha aproximado a una teoría sobre las obligaciones de los proveedores hacia los consumidores, basado en una concepción moderna del marco jurídico del consumidor. El artículo propone un lineamiento jurídico homogéneo, que respete a los consumidores en el mercado. Asimismo, la teoría considera al consumidor como un ser humano que es parte del mercado que busca satisfacer sus necesidades. En ese sentido, el autor señala que el Estado debe cambiar su enfoque jurista y no debe ser solo un prestador de servicios, sino, debe propiciar nuevas soluciones en este complicado mercado de proveedores y consumidores. Para las instituciones del Estado, respetar a los consumidores es una obligación por tratarse un derecho fundamental declarado en la Constitución Política del Perú (Durand, 2019).

Conclusiones: No existe una relación comercial sin consumidores, motivo por el cual, los consumidores son quienes les dan vida a las empresas y en muchas ocasiones son encaminados a diferentes mercados sin ser tomados en cuenta. El derecho del consumidor debe ser algo más humano y no tomado como un derecho comercial. Algunos autores coinciden en este cambio del concepto de consumidor, y lo toman como el protagonista del mercado. Asimismo, el artículo concluye con la importancia de repensar el rol de los consumidores a través de políticas y estrategias de los diferentes actores que protegen a los consumidores dentro del mercado (Durand, 2019).

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Seguridad y Protección de los Consumidores

A nivel internacional, Consumers International. (2018) reconoce en su informe, que la protección de los consumidores es parte fundamental de los Estados y la seguridad de los productos es una determinante social en todos los países del mundo. En ese sentido, considerando que el comercio es global y el intercambio de productos es constante, es importante la integración de esfuerzos que fortalezca los sistemas de vigilancia de productos en el mundo. Sin embargo, de un estudio realizado a varias organizaciones en el mundo a través de encuestas satisfacción, los encuestados precisan que la legislación sobre producto inseguros no satisface sus necesidades. Asimismo, el informe detalla, que las dificultades que atraviesan los países para monitorear el mercado responde a las amplias cadenas logísticas en el comercio global; es por ello, que proponen que la información de los productos peligrosos debería ser centralizada y de acceso al público. Otro aspecto relevante del informe, nos permite evidenciar la variedad de legislación que existe en temas de protección a los consumidores; el cual, genera dudas a los cuando se habla de seguridad de productos. Es por ello, para asegurar que los productos lleguen al mercado cumpliendo las normas de calidad, se plantea la aplicación de directrices internacionales emitidas por “la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], las Directrices de Naciones Unidas de protección del consumidor [DNUPC] y las normas de la Organización Internacional de Normalización [ISO]”, que plantean las buenas prácticas a los gobiernos de la región (Consumers International, 2018, pp. 6-7).

Del mismo modo, Izaguerri (2019) explica en su investigación, que a partir de la globalización del mercado y del comercio transfronterizo, las leyes de protección al consumidor deben tener una mirada internacional. En esa línea, el autor hace reflexionar la importancia de orientarnos a una gobernanza global, donde la seguridad de los consumidores sea protegida por una autoridad y esta sea capaz de asumir su rol de vigilancia y regulación de los actores del mercado. Además, recoger las mejores prácticas y

compartir información con el objetivo de hacer cumplir la protección al consumidor a través de un marco internacional con el respaldo de organismos internacionales. Cabe precisar, que el flujo de productos transfronterizos obliga a mirar a nivel global y acortar brechas a través de los debates internacionales a favor de los consumidores (Izaguerra, 2019).

De otro lado, la Unctad (2020), viene realizando una constante revisión de las directrices establecidas por la [ONU], con el objetivo de incorporar las mejores prácticas e ir actualizando las normas que vienen dando resultados. Cabe precisar, que, a partir de estas directrices macro, cada país elabora las suyas acorde a su realidad y necesidad. En ese sentido, sobre la seguridad a los consumidores, la [Unctad] explica como las organizaciones intergubernamentales vienen planteando una serie de medidas orientadas a la salvaguarda de los consumidores frente a daños contra su integridad física, incorporando medidas legales, de seguridad, normas voluntarias que garanticen productos inofensivos para la salud; y que los proveedores adopten medidas para garantizar que los productos se mantengan en óptimo estado desde su importación, almacenamiento y distribución. La mayoría de los lineamientos de seguridad de productos, están contempladas en las directrices de la [ONU] y vienen siendo aplicadas por las instituciones de protección al consumidor de los diferentes países que tienen por objetivo educar, informar al consumidor y monitorear que las normas de seguridad se apliquen. Cabe precisar, que no solo es la vigilancia del ingreso de productos, si no, el *recall* en los casos que el producto pueda atentar contra la vida de los consumidores. Es por ello, que se establece un sistema de alertas frente a la presencia de productos inseguros que no son alimentos, productos farmacéuticos, entre otros; que están bajo la competencia de otras instituciones y cubiertos por otros mecanismos. De otro lado, la globalización y la evolución del comercio electrónico también ha generado mayor vulnerabilidad y desventaja a los consumidores, razón por la cual, los esfuerzos están dirigidos a las empresas apelando a la aplicación de buenas prácticas y códigos éticos. En ese sentido, las Directrices han elaborado instrumentos que, con la cooperación internacional pueden mejorar la legislación e impedir la entrada de productos que en su uso puedan ser peligrosos y retirar los que estén circulando en el

mercado. Cabe señalar, que la [Unctad] ha promovido iniciativas y grupos de trabajo en temas de protección del consumidor, con el objetivo de mejorar los mecanismos de vigilancia y los estándares en los productos a través de la aplicación de normas voluntarias de calidad.

Asimismo, la Comunidad Andina (2021) menciona que “los ciudadanos andinos tienen derecho a que el comercio sea válidamente restringido, cuando el producto no cumpla con razonables estándares de seguridad y calidad” (p. 22). Es por ello, la responsabilidad de la Comunidad de armonizar políticas que permitan el control y vigilancia de los productos, sin generar barreras o restricciones comerciales entre los mercados de la comunidad. Sin embargo, el marco legal no es homogéneo por lo que se vienen normando a través de decisiones que facilitan el comercio y protege a los consumidores; “tal es el caso de la Decisión 833, Armonización de legislaciones en materia de productos cosméticos aprobada en marzo del 2021” (Comunidad Andina de Naciones, 2021). En ese contexto, la Comunidad Andina coincide en la importancia de la protección al consumidor dentro de un mercado ordenado, que tiene por finalidad velar que se cumpla los derechos y obligaciones de las empresas y al Estado. Cabe señalar, que los estudios legales y técnicos relacionados a la seguridad de los consumidores son de aplicación a nivel global, ya que se basan en tratados internacionales (Comunidad Andina de Naciones, 2021). Al respecto, de acuerdo a la figura 2 podemos apreciar la legislación sobre protección al consumidor en la región.

Finalmente, podemos concluir que el marco legal sobre seguridad de productos en algunos países se encuentra más desarrollados que en otros; y a esto se suma el avance tecnológico que ha transformado las formas en que se comercializan los productos en el mundo. El desarrollo de las empresas transnacionales y el comercio electrónico, han globalizado el mercado, originando grandes desafíos para quienes administran los sistemas de vigilancia de productos; antes el alcance estaba a nivel nacional o regional, ahora este debe extenderse a nivel global. En ese sentido, es primordial trabajar de la mano con los sistemas de alertas del mundo.

Figura 2

Marco normativo

| País | Leyes | Seguridad de los consumidores |
|----------|--|--|
| Perú | Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Publicado en el diario oficial El Peruano, el 2 de setiembre de 2010. | "Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes" (Ley 29571, 2010). |
| Colombia | Ley 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor. Publicado en el diario Oficial el 12 de octubre de 2011. | "Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores" (Superintendencia de Industria y Comercio, 2011). |
| Ecuador | Ley 2000-21. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Publicado el 10 de julio del 2000. | "Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso de los servicios básicos" (Defensoría del Pueblo, 2000) |
| Bolivia | Ley 453. Ley General de los Derechos de las Usuaris y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores. Publicado el 4 de diciembre del 2013. | "Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a recibir productos o servicios en condiciones de inocuidad en resguardo de su salud e integridad física" (Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, 2013). |
| Unctad | Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Última revisión 2016. | "un conjunto valioso de principios para establecer las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces" (Unctad, 2016). |

Nota. Información recogida de las páginas web de las instituciones de protección al consumidor.

En el Perú, cuando se comercializan los productos, el proveedor tiene la obligación de informar sobre el uso y características del producto, para que el consumidor decida lo que le conviene de acuerdo a la información brindada. Además, la información debe ser sencilla, oportuna, asequible, completa, de fácil entendimiento y en castellano. Cabe precisar, que la norma considera "información relevante" a toda aquella que ha servido para que el consumidor decida por un producto. Razón por la cual, si los datos no son correctos o induce al error, este acto debería evaluarse a fin de confirmar si se ha desvirtuado la relación de consumo (Ley 29571, 2010).

Chávez y Perla (2018) menciona en su investigación, que los consumidores están en desventaja frente a los proveedores; puesto que, la información que maneja el consumidor es limitada en relación a los productos que pueden ser inseguros; en ese sentido, los autores indican que la comunicación no es suficiente, sino, el Estado debe intervenir de oficio una vez se confirme un producto inseguro en el mercado y según sea el caso, ordenar su retiro (p.25).

Del mismo modo, Dávila (2019) explica que el Perú posee dos instrumentos legales que protegen a los consumidores, el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto supremo (050-2016-PCM) que dispone la forma como los proveedores deben comunicar las alertas a los consumidores y a la Autoridad. Asimismo, de dos herramientas de políticas públicas enfocadas en la seguridad de los consumidores como “ la Política de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores 2017-2020” (Indecopi, 2017); tal como se puede apreciar en la figura 3.

Figura 3

Marco legal vigente

| Leyes | Políticas |
|---|---|
| Constitución Política del Perú (Constitución Política del Perú, 1993, Artículo 65) | Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (Decreto Supremo N.º 006-2017-PCM., 2017). |
| Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571, 2010). | Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2021 (Decreto Supremo N.º 024-2017-PCM, 2017). |
| Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores (Decreto Supremo 050-2016 – PCM). | |

Nota. Información obtenida de la web del Estado Peruano

En palabras del autor, defender al consumidor no solo implica las leyes, sino, otro componente importante que es el consumidor; quien, a través de su experiencia de compra e información por parte de los proveedores, pueda formar una cultura de consumo que lo obligue a involucrarse y cuando adquiera un producto que puede ser riesgoso y

comprometer su salud, lo reporte y colabore en la detección incluso en el retiro del producto del mercado. En ese sentido, cuando el producto sale hacia los consumidores finales, es vital que los proveedores comuniquen los casos de productos involucrados en una campaña de seguridad; además la autoridad debe dar a conocer los pasos a seguir pues es parte de sus funciones como institución competente (Dávila, 2019).

1.2.2 Información a los consumidores a través del Sistema de Alertas Nacional

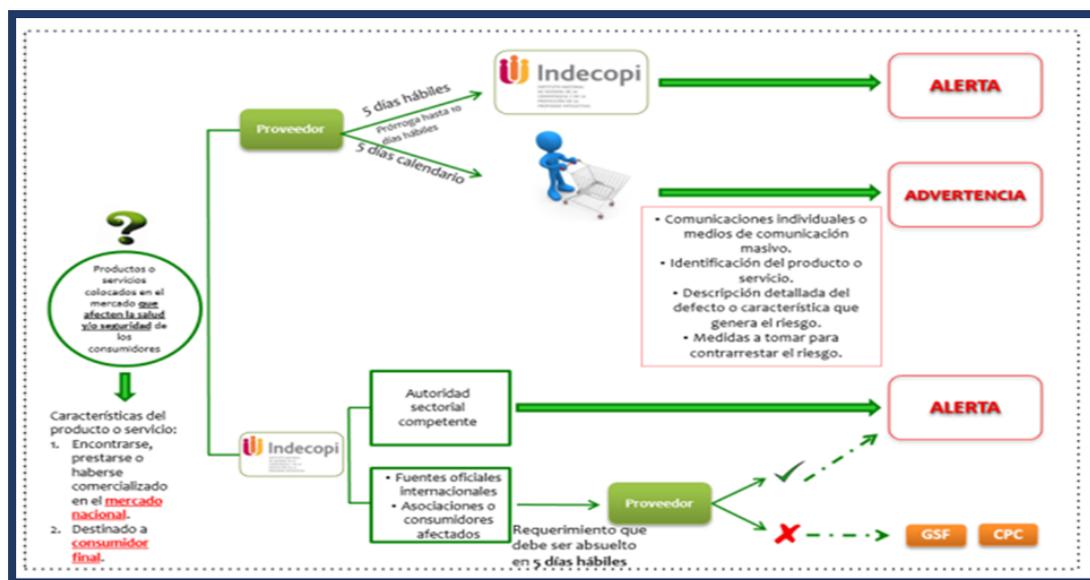
En el Perú, proteger al consumidor está escrito en la Carta Magna como un derecho que el Estado defiende y garantiza, así como informar sobre los productos y servicios que se encuentran a disposición en el mercado; asimismo, velar por la seguridad y salud de la población (Const., 1993, art. 65). En este contexto, años después nace el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que precisa que los productos que se comercializan en el mercado nacional utilizados en condiciones normales, no deberían ocasionar algún daño físico a los consumidores (Ley 29571, 2010). En esa línea, el Sistema de alertas y la seguridad de los productos son parte de lo declarado en el Código; el cual, manifiesta la obligación del Estado de vigilar los productos que ingresan al mercado, además de advertir de forma oportuna cuando existan casos de productos que pueden causar daño a la integridad de los consumidores (Indecopi, 2015).

Adicional a ello, se aprueba la Política Nacional y el Plan Nacional que protege y defiende a los consumidores como una herramienta de gestión, que, a partir del análisis del entorno y levantamiento de información de la situación real de los consumidores en todos los sectores, encamina las acciones y estrategias en dirección de los objetivos planteados (Indecopi, 2017). Cabe señalar, que la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor [DPC], es la responsable de la ejecución del Plan (Ley 29571, 2010, art. 136).

De otro lado, a partir de lo dispuesto en el Código, se encaminan las acciones para la implementación del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos como se aprecia en la figura 4 (Indecopi, 2017, p. 20).

Figura 4

Funcionamiento del Sistema de Alertas Nacional



Nota. Tomado de la página web del Indecopi (s. f.)

En este contexto, “el Plan Nacional Protección de los Consumidores 2017- 2020” señala, que al consumidor se le debe brindar información en materia de protección a través de mecanismos de información basados en tecnologías de la información y que estos deben encontrarse disponibles para que el consumidor pueda decidir sobre la conveniencia de un producto y evitar los conflictos entre proveedores y consumidores (Indecopi, 2017, p.14).

Chávez y Perla (2018) precisa que todos los consumidores tienen derecho a productos seguros, esto quiere decir, que deben cumplir requisitos de calidad. Asimismo, explica que es obligación del Estado asegurar la integridad de los consumidores; y se basa en el primer discurso ofrecido en 1962 por John F. Kennedy (Kennedy, 1962); así como la emisión de las directrices para la protección del consumidor por la [Unctad]. Del mismo modo, agrega que es responsabilidad de los Estados generar las condiciones para que los proveedores elaboren los productos bajo estándares de calidad; y vigilar la comercialización de productos en el mercado, considerando que existen productos nacionales e importados que están fuera del alcance de cualquier monitoreo. De otro lado, los autores precisan que existen dos maneras de proteger a los consumidores: antes de que el producto se

comercialice, exigiendo que se cumplan los reglamentos técnicos de calidad; y después, con el monitoreo del mercado cuando el producto se está comercializando. En ese sentido, los autores aseguran que los sistemas de alertas se ubican como mecanismos de advertencias ante productos que en circunstancias imprevisibles pueden generar un daño no previsto por el proveedor; además, de informar a los consumidores para que estén advertidos y comuniquen a la Autoridad o al proveedor en el caso les toque un producto inseguro. Cabe mencionar, que el estudio considera que existen dos variables sobre seguridad de productos a considerar; la producción masiva y el incremento del comercio internacional, ambas situaciones podrían afectar a varios consumidores en el mundo, por ejemplo, los casos de los juguetes con altos niveles de plomo que pueden generar envenenamiento a los niños (pp. 22- 28).

La [DPC] es la responsable de administrar el Sistema Alertas peruano; el cual empezó a funcionar a partir del 2012. El sistema recoge las alertas de productos de las diferentes redes Internacionales de seguridad de productos; así como de instituciones nacionales como el Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria [Senasa], Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria [Digesa], la Dirección General de Medicamentos [Digemid] y [Sanipes].

La puesta en marcha del Sistema de Alertas, pasó por tres fases. La primera fase inició con la detección de las alertas en las páginas web de las instituciones internacionales de protección al consumidor, para luego consultar a los proveedores si los productos habían ingresado al país. En el caso de confirmarse, el proveedor debía adoptar medidas preventivas y comunicar al público. Posteriormente, el Indecopi comunicaba la alerta en el portal web, de acuerdo a lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La segunda fase fue establecer un marco normativo. Este se inició en el 2013 con el proyecto de reglamento que contenía la forma y los tiempos de comunicación de los proveedores sobre las alertas detectadas y confirmadas en el mercado nacional; el cual, fue aprobado en el 2016. A la fecha, no está culminada esta fase, ya que tiene pendiente

modificaciones al reglamento actual. Por último, la tercera fase que tiene pendiente la ejecución del procedimiento nacional de alertas en coordinación con todas las entidades involucradas (Indecopi, 2013; 2015; 2016; 2019 & Compal, 2016).

En el 2018, el Indecopi, en el ámbito del progreso digital, presenta la web “Sistema de Alertas de Productos Peligrosos”, ubicada en la dirección web alertas de consumo de acuerdo a la figura 5. Sin embargo, está pendiente el módulo de registro de los accidentes de consumo reportados en hospitales y clínicas (Indecopi, 2019, p. 63).

Figura 5

Página Web del Consumidor



Nota. Imagen extraída de la página web del Consumidor.

1.2.3 Sistemas Internacionales de Alertas de Productos

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, s.f.) informa en coordinación con la [OEA], acerca del taller internacional sobre accidentes de consumo y las acciones que vienen realizando de forma coordinada en pro de la protección y seguridad de los consumidores; reconocen que el trabajo en conjunto es el medio para fortalecer el sistema de vigilancia de productos, así como el desarrollo de políticas en coordinación con los diferentes agentes del mercado.

Las instituciones señalan, que su objetivo es informar a los consumidores y realizar un correcto seguimiento de los accidentes de consumo de manera sistemática, puesto que no se tienen datos exactos sobre el impacto de los productos inseguros o peligrosos en el bienestar de los consumidores. En esa línea, la [OPS] como institución responsable de la salud a nivel de las naciones, en coordinación con la [OEA], dirigen sus esfuerzos en capacitar a los países miembros, para generar la red de comunicación entre las instituciones de salud y agencias de consumidores (Organización Panamericana de la Salud [OPS], s.f.).

1.2.4 Red Consumo Seguro y Salud [RCSS]

La Red Consumo Seguro y Salud [RCSS], es una plataforma donde los consumidores y organismos de la región, cruzan información y comparten experiencias entre los Estados de la región, así como educar a la población sobre los productos que pueden ser peligrosos y el daño que pueden ocasionar a la salud sin saberlo. Asimismo, la [RCSS] brinda soporte a diferentes regiones a través de capacitaciones dirigidas a especialistas de agencias de consumidor, con el objetivo de reforzar la vigilancia; puesto que, los países de la región, cuentan con sistemas de alertas vulnerables. La [RCSS] es el primer esfuerzo Interamericano, de naturaleza técnica, multisectorial y especializada, que busca consolidar el trabajo de un equipo de expertos regionales, con la misión de reforzar la seguridad de los consumidores. El portal web, consolida y publica constantemente las alertas que recoge de los países miembros; además, toma acciones coordinadas para reducir los riesgos de ingresos de productos no seguros a los mercados americanos. La [RCSS] a través de la cooperación técnica, ofrece a los países de la región, las herramientas para hacer frente a los productos inseguros en sus mercados. Asimismo, ha promovido y apoyado la creación de sistemas de vigilancia de productos inseguros de acuerdo a la figura 6, que permite que las agencias nacionales crucen información acerca de los productos no seguros en un ambiente de confianza y colaborativo, para que estos puedan detectar alertas que aplican a sus países y tomar medidas (OEA, s.f.).

Es por ello, que los Sistemas de alertas son un mecanismo elemental para el monitoreo de productos peligrosos y su conocimiento es prioritario, ya que los participantes del mercado no siempre disponen de la misma información. Cabe precisar, que tenemos un consumidor que no siempre es racional en sus decisiones y un proveedor que no comparte la información de forma adecuada; en ese sentido, una de las opciones para asegurar la integridad de los consumidores es el uso del Sistema de alertas como lo vienen haciendo en otras regiones del mundo (OEA, s.f.).

Figura 6

Sistema de Alertas de la OEA



Nota. La imagen muestra las alertas de la OEA (OEA, s.f.).

1.2.5 Sistema de Alertas Rápida de la UE para productos Peligrosos - RAPEX

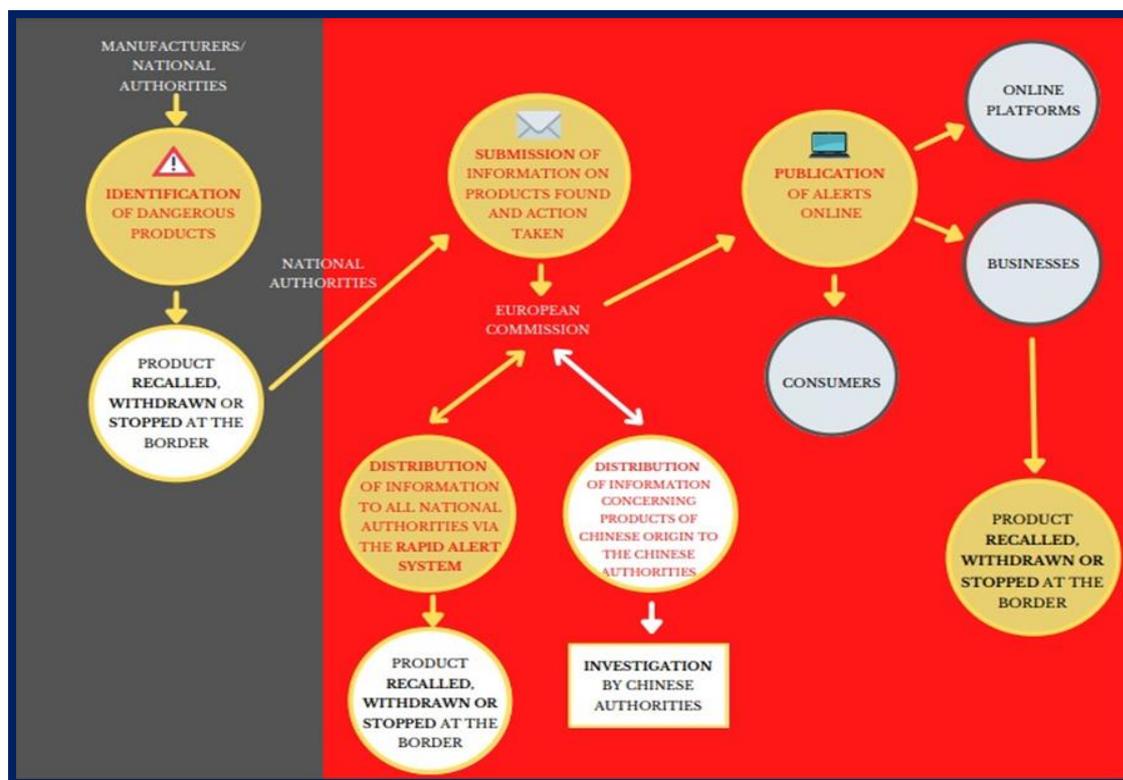
La Unión Europea cuenta su Sistema RAPEX, que es “el sistema unificado de alerta de productos peligrosos para los consumidores de la Unión Europea” (Comunidad Europea, s.f.), que tiene por finalidad ayudar a los consumidores en la seguridad de productos a través de una plataforma de información de productos no seguros. RAPEX es una

plataforma que registra las alertas entre los Estados de la Comisión Europea, que difunde rápidamente la comunicación acerca de un producto no seguro y las acciones que deben adoptarse de acuerdo a la normativa vigente. De esta forma, los productos peligrosos para los consumidores se localizan rápidamente y se separan pronto de los mercados de la [UE]. Cuando existe un peligro inminente, la autoridad nacional consulta al proveedor o empresa que comercializa los productos, con el fin de levantar información del producto y los riesgos. De esta forma, se pueden adoptar medidas que signifiquen proteger a los consumidores y reducir los impactos al comercio. En la actualidad, RAPEX comunica miles de alertas que están dirigidas principalmente a los consumidores de la [UE]; sin embargo, su alcance es nivel mundial. En el año 2019 reportó “2 243 alertas sobre productos peligrosos, que dieron lugar a 4 477 medidas de seguimiento” (Comisión Europea, 2020). Cabe señalar, que 507 alertas son relacionadas a vehículos a motor. RAPEX está comprendido por 28 países de la [UE] más Islandia, Liechtenstein y Noruega; gracias a su participación activa e intercambio de información, han podido detectar productos peligrosos y tomar acción rápidamente (Comisión Europea, 2020).

En virtud de las medidas prácticas de compartir información rápida y segura entre los países de la región, la Comisión Europea emite informes semanales sobre las alertas, donde indica el riesgo detectado, las medidas adoptadas en el país donde se identifica la alerta, la notificación, entre otras acciones de acuerdo a la figura 7, de forma que, van generando un base de información estadística y con tendencias de los productos inseguros en el espacio web de RAPEX. Actualmente, el intercambio de información se basa en dos sistemas, por un lado, RAPEX y del otro, el sistema de Información y Comunicación de Vigilancia del Mercado [ICSMS], que almacena los resultados de las inspecciones, acciones conjuntas, prácticas adecuadas, etc., es de uso de los proveedores y consumidores. La plataforma optimiza el trabajo y permite la eliminación de productos inseguros y defectuosos del mercado; además de tomar medidas oportunas (Consejo Europeo, s.f.).

Figura 7

Sistema de Alerta RAPEX



Nota. Flujo de alertas gestionadas por RAPEX (Unión Europea, s.f.).

De otro lado, dentro de su legislación establecen directrices para la gestión de RAPEX, en la que definen los procesos y criterios para notificar las alertas, los plazos de intervención, métodos de evaluación del riesgo, etc. La Comisión Europea actualiza sus directrices conforme el contexto de la seguridad de los productos vaya cambiando (Unión Europea, 2019).

1.2.6 Consumer Product Safety Commission

La Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de Estados Unidos [CPSC] Define las políticas sobre los productos seguros y dispone el retiro de los mismos en el caso se detecte un producto riesgoso bajo su jurisdicción. Asimismo, comunican y difunden las alertas de seguridad y a través de materiales gratuitos concientiza a la comunidad promoviendo una cultura de seguridad. En los últimos 30 años la [CPSC], ha contribuido significativamente a la disminución de muertes y lesiones a causa de productos inseguros.

La [CPSC] tiene su portal web, donde brinda a la comunidad información de los diferentes productos inseguros o peligrosos, así como la opción para reportar en el caso identifiquen alguno de ellos. Cabe mencionar, que la información sobre productos peligrosos, alertas, se encuentra consolidada en la base de datos del SaferProducts.gov, de donde la [CPSC], facilita el acceso a sus consumidores (CPSC, s.f.).

A través de Safer Products.gov, los consumidores, fabricantes e importadores, proveedores de servicios infantiles, profesionales de la salud, funcionarios del gobierno y entidades de seguridad pública, pueden presentar informes de daños relacionados con productos de consumo. Los informes completos y los comentarios del fabricante se publican en línea en la página web *Safer Products* para que cualquiera pueda buscarlos y conocer los incidentes de consumo. Adicionalmente la [CPSC], cuenta en su portal web, el detalle de los *recalls* a través del acceso a la web *Recalls.gov*; según se muestra en la figura 8, de manera que puedan alertar a la población sobre productos que deben ser retirados por ser defectuosos, inseguros o peligrosos; este espacio está compuesto por seis agencias federales de distintas jurisdicciones que se han unido para crear una "ventanilla única" para los retiros del gobierno de EE.UU. (CPSC, s.f.).

Figura 8

Recall en EE.UU.



Nota. Información recogida de la web de la [CPSC] (CPSC, s.f.).

En el año 2019, la [CPSC] retiró del mercado americano trece tipos productos que comprendía millones de unidades en el mercado (CPSC, s.f.).

Del mismo modo, en EE.UU. el departamento de transporte [transportation.gov], a través de su agencia *National Highway Traffic Safety Administration* [NHTSA], que cuenta con dos oficinas de investigación, donde la primera oficina se encarga de la Investigación de seguridad de vehículos, que tiene por misión planificar, planear e implementar programas de investigación para promover la reducción de accidentes, muertes y lesiones; y la segunda oficina de Investigación de Seguridad de Comportamiento, que estudia los comportamientos y las actitudes en la seguridad vial, se focaliza en los conductores, pasajeros, peatones y motociclistas. Esta oficina plantea medidas para disuadir los comportamientos inseguros, además de promover alternativas seguras. La [NHTSA] revisa las quejas presentadas por los propietarios de los vehículos por posibles defectos; y dependiendo el caso inicia una investigación para determinar si existen defectos de seguridad. En el caso de confirmarse el defecto, se notifica al fabricante las recomendaciones de retiro. Los fabricantes deben solucionar el problema reparándolo, reemplazándolo, ofreciendo un reembolso o reponiendo otro vehículo. Asimismo, informa a los consumidores las acciones correctivas que vienen desarrollando las empresas que tienen unidades involucradas en los llamados a revisión, así como también sirve de plataforma de consulta para revisar la seguridad de un vehículo (National Highway Traffic Safety Administration [NHTSA], s.f.).

1.2.7 Sistema de Intercambio de información de incidentes de seguridad de productos de APEC PSIISS

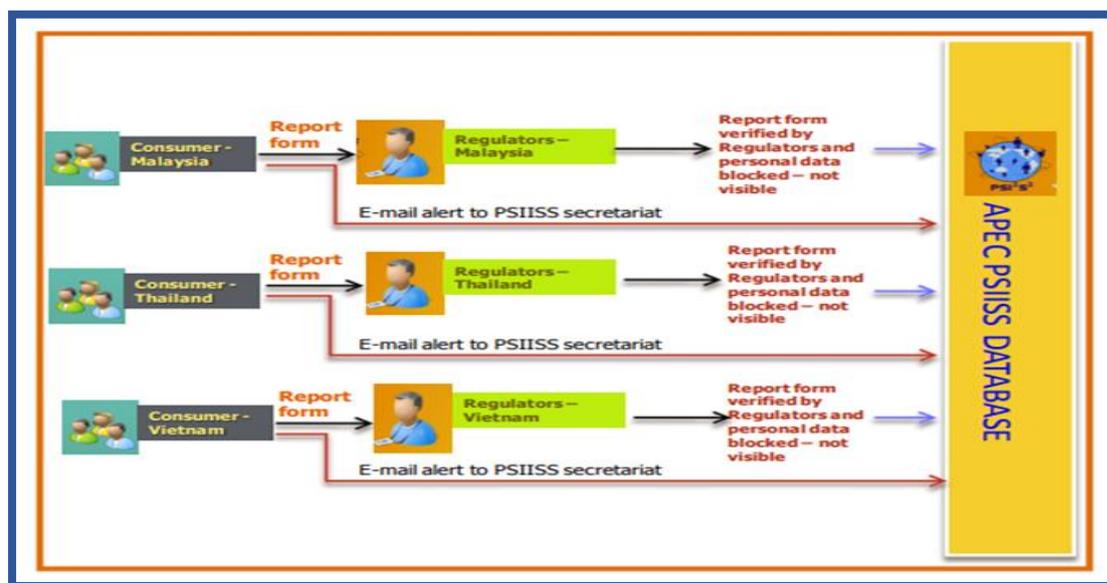
Este sistema [PSIISS], es el proyecto desarrollado por “el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico [APEC]”, iniciado en el 2011 y que tiene por objetivo el intercambio y manejo de información de incidentes de seguridad de acuerdo a la figura 9. Este sistema se desarrolló con la iniciativa de Malasia y como copatrocinadores Corea, Rusia y Singapur, para luego ir incorporando a otras economías de [APEC]; si bien las economías miembros de [APEC], también son miembros de otros sistemas de alertas de seguridad de

productos muy avanzados como las de la [CPSC] de EE. UU. ; los miembros de [APEC] en desarrollo también requieren desarrollar sistemas locales de intercambio de información sobre incidentes de seguridad para mejorar su ventaja competitiva y promover un movimiento más libre de bienes y servicios entre las economías de [APEC] y las que no lo son. Cabe señalar, que muchas economías de [APEC] se han visto afectadas por escándalos de seguridad y problemas que llevan a una pérdida de oportunidades comerciales generando desconfianza entre los productores. Asimismo, si el país de origen del producto se ve afectado, en consecuencia, los países importadores imponen medidas más estrictas de control para proteger a sus consumidores, lo que aumenta el costo de los productos y afecta el comercio transfronterizo. Sin embargo, el portal ayuda a promover la comprensión compartida de los problemas de seguridad del producto, aumentar la transparencia y promover una mejor alineación de los requisitos técnicos y estándares de seguridad. Este proyecto también apoya actividades de desarrollo de capacidades, incluyendo el intercambio de opiniones y experiencias sobre las mejores prácticas para la implementación de buenas Prácticas regulatorias. El [PSIISS] involucra a los reguladores y autoridades de protección al consumidor de las economías en desarrollo de [APEC], permitiendo mejorar sus conocimientos y técnicas para recopilar y compartir información sobre incidentes y retiros de productos de seguridad, así como la utilización de herramientas que facilitan desarrollar nuevos estándares o hacer obligatorios los estándares existentes sobre la base de información más creíble y también garantizar que los requisitos de evaluación de la conformidad estén disponibles o accesibles, además permitirá mejorar la transparencia de las prácticas regulatorias entre las economías. De otro lado, también se encuentran involucrados en este sistema las empresas e industrias que son parte de la logística del producto, de manera que puedan comprender las regulaciones de seguridad del producto y de su cumplimiento. La mejora de las normas de seguridad permite a las empresas en desarrollo acceder al mercado internacional para colocar sus productos. Del mismo modo, los consumidores y organizaciones de consumidores se ven beneficiados con la utilización del [PSIISS], debido al efecto del control y mejora de los procesos de

producción. La cadena de suministro también podrá abordar los problemas de seguridad en una etapa temprana, en lugar de retirar productos que tienen un enorme impacto en los costos para todas las partes interesadas (APEC s.f.).

Figura 9

Sistema de Alerta de la APEC



Nota. Información recogida de la página web la APEC

1.2.8 Seguridad de los vehículos

La Unctad (2018) informa en su nota publicada, que la seguridad de los vehículos es de gran importancia debido al alto riesgo que implica a los consumidores, tratándose como un tema prioritario a nivel global. En ese sentido, las disposiciones técnicas y jurídicas de seguridad de los vehículos son rigurosos por el riesgo que significa para los conductores y peatones; sin embargo, en el proceso de fabricación de un vehículo, involucra piezas y partes, que provienen de otros países; donde los estándares de calidad y las normas no tienen las mismas exigencias. En el sector automotriz, ha sido muy afectado por las fallas presentadas en las piezas que comprenden la fabricación del vehículo. En el año 2010, la empresa Toyota, realizó un *recall* de vehículos por encontrarse fallas que podrían originar el bloqueo del pedal del acelerador, generando grandes pérdidas para la empresa. Esto originó la suspensión de las ventas y la cancelación de la producción. Cabe precisar, que muy a menudo los fabricantes de automóviles se ven impactados por investigaciones sobre

seguridad de productos, esto debido a las muertes de algunas personas como por ejemplo el caso de Nissan Tsuru en México. El grupo de expertos de la Unctad, concluye que la legislación tiene un rol importante en la seguridad de los productos que debe de actuar cuando no se cumpla (Unctad, 2018).

Adicional a lo antes mencionado, Cavazos et al. (2018) explica en su investigación que la vigilancia gubernamental de vehículos es una disposición obligatoria puesta por EE.UU., ha producido retiros voluntarios con éxito. El comportamiento de las empresas no solo se orienta al cumplimiento de lo que exige la ley, sino, quieren ofrecer mejores productos propiciando acciones positivas y mejoras en la regulación. Sin embargo, la obligación de cumplir con la regulación basada en estándares de calidad, origina resistencia e incumplimientos en los retiros voluntarios. En ese sentido, las mejoras en la normativa en aspectos de vigilancia como inspecciones, pruebas de productos, etc., las empresas lo toman como buenas prácticas y tienden a un comportamiento positivo. Por lo que se puede inferir, que hay una relación importante entre las políticas públicas y los comportamientos éticos de las empresas.

Otros autores manifiestan, que por lo menos el 20% de vehículos que circulan en EE.UU. tiene pendiente el retiro por fallas en alguna de sus piezas o diseño. En los últimos tiempos las campañas de retiro van en aumento y el número de vehículos involucrados también. Tal es el caso de las bolsas de aire de Takata, que causó muertes en EE.UU. y el número de vehículos afectados llegaba a 70 millones. En este caso, al ser un retiro grande hay mayor posibilidad de recuperar la mayoría de los vehículos del mercado por la publicidad que la empresa realiza. Sin embargo, sigue siendo complicado porque los vehículos pasan de una mano a otra (Malec et al., 2021).

1.3 Definición de términos básicos

- **Advertencia**

Aviso que difunde el proveedor a través de medios masivos de comunicación, ya sea prensa escrita, audiovisual en otro otros; cuando el producto está involucrado en alguna campaña de retiro por existir el riesgo contra las salud de los consumidores (Indecopi, 2018).

- **Alerta**

Es una comunicación de aviso, que refiere a un producto que puede generar riesgos a la vida o salud de los consumidores dentro del territorio nacional; y que es publicado por la autoridad correspondiente dentro de sus competencias sectoriales (Indecopi, 2018).

- **Alerta de Seguridad**

Es la comunicación que realizan los proveedores acerca de un producto que se le han detectado fallas de fabricación y que se debe retirar del mercado por tener un alto riesgo de afectar a los consumidores. Cabe señalar, que se toman acciones conjuntas con la autoridad sectorial y se establecen los medios para contactar a los consumidores (SERNAC, s.f.).

- **Consumidores o usuarios**

Las personas naturales o jurídicas que adquieren o contratan un productos o servicio para su propio beneficio en el marco de una relación de consumo (Indecopi, s.f.).

- **Producto de consumo**

Es una opción que se oferta en el mercado para un uso personal y que tiene ciertas características en función de las necesidades de un mercado (Gobierno de Chile, s.f.).

- **Producto defectuoso**

Es aquel producto que no cumple los requisitos técnicos de fabricación, está fuera de los límites de control dentro de un proceso de fabricación; además, podría no responder a las necesidades de un consumidor, o no ser seguro en su uso (Ley 29571, 2010).

- **Proveedores**

“Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores” (Indecopi, s.f.).

- **Recall**

Es el retiro de un producto o productos del mercado, como medida drástica que adoptan los proveedores como resultado de la identificación de un riesgo eminente de parte de un producto que se está comercializando en el mercado. Cabe precisar, que en muchos casos el producto potencialmente riesgoso es detectado por los consumidores y en otros casos lo identifica la misma empresa (SERNAC, s.f.).

- **Riesgo**

Es una situación que implica un efecto, que puede ser contraproducente, grave para la salud y que lo asume la persona o cosa en función del peligro que este representa (Diccionario panhispánico del español jurídico , s.f.).

- **Seguridad de Productos**

Es el derecho que tienen los consumidores a adquirir productos seguros y que estos no representen un riesgo cuando los utilicen o consuman (Gobierno de Chile, s.f.).

- **Sistema de Alertas**

Es un mecanismo de detección y emisión de advertencias, que constituyen un riesgo para la población; y a través de la comunicación que emiten, previenen el uso o la compra de un producto peligroso dentro del mercado (Indecopi, s.f.).

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Las variables consideradas en el estudio según la figura 10 son las siguientes:

2.1 Seguridad y Protección de los Consumidores (variable dependiente)

Definición conceptual: El Estado como parte de sus funciones en la administración pública, debe gestionar políticas, medidas jurídicas, normas nacionales o internacionales, que aseguren el comercio de productos inocuos para los consumidores (Naciones Unidas, 2003).

Definición operacional: Resultados de las acciones llevadas a cabo por el Indecopi en el marco del Plan Nacional de Protección del Consumidor (Indecopi, 2019).

2.2 Sistema de Alertas de Productos (variable independiente)

Definición conceptual: Es una plataforma que monitorea e informa sobre los productos que tienen algún riesgo para salud de los consumidores y que se ha identificado su presencia en el mercado peruano a partir de la información que comparten los sistemas de alertas internacionales o los proveedores de manera voluntaria (Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, s.f.).

Definición operacional: Aplicación de entrevistas a expertos y consumidores para conocer la situación de los consumidores en diferentes dimensiones.

Figura 10

Matriz de Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO |
|--|--|---|----------------------------------|---|--|
| Seguridad y Protección de los Consumidores (dependiente) | El Estado como parte de sus funciones en la administración pública, debe gestionar políticas, medidas jurídicas, normas nacionales o internacionales, que aseguren el comercio de productos inocuos para los consumidores (Naciones Unidas, 2003). | Resultados de las acciones llevadas a cabo por el Indecopi en el marco del Plan Nacional de Protección del Consumidor | Política Institucional | Número de normas emitidas | Informe anual de la Autoridad Nacional de Protección de los consumidores |
| | | | | Convenios de cooperación ejecutados | |
| | | | | Grado de cumplimiento del objetivo Protección de la salud y seguridad de los consumidores | Indicadores de Gestión de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor-2019 |
| | | | Situación de los Consumidores | Porcentaje de consumidores que conocen el rol de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor | Entrevista a profundidad / Encuestas |
| Sistema de alertas de productos (independiente) | Es una plataforma que monitorea e informa sobre los productos que tienen algún riesgo para salud de los consumidores y que se ha identificado su presencia en el mercado peruano a partir de la información que comparten los sistemas de alertas internacionales o los proveedores de manera voluntaria (Indecopi, 2020). | Datos de consumidores encuestados y expertos entrevistados. Datos recogidos del Indecopi. | Calidad del Servicio | Número de respuestas positivas en la Identificación de responsables del proceso (Indecopi) | Entrevista a profundidad / Encuestas |
| | | | Satisfacción de los Consumidores | Número de respuestas positivas en la Identificación de responsables del proceso (Indecopi) | Entrevista a profundidad/ Encuestas |

Nota. Elaboración propia

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

La presente investigación tiene un enfoque mixto. De acuerdo a lo que señala Hernández-Sampieri et al. (2018), “el enfoque cualitativo utiliza el análisis y recolección de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Cabe precisar, que el estudio debido a la aplicación de las técnicas encuesta y entrevista para el recojo de datos se convierte en el enfoque mixto.

- **Enfoque de la investigación:**

Mixto.

- **Diseño de la investigación:**

No experimental, transversal y descriptivo. Se analiza la situación de los consumidores que tienen vehículos en Lima metropolitana en el 2019; para ello, se revisará la información de las transferencias registrada en la Superintendencia de Registros Públicos [Sunarp].

3.2 Diseño Muestral

La población está compuesta por 454,933 inscripciones de vehículos en Lima en el 2019; lo cual significa el mismo número de propietarios de vehículos en Lima. Para calcular el tamaño de muestra, se ha aplicó la siguiente fórmula de la figura 11:

Figura 11

Fórmula para el cálculo de la muestra



Calculadora de Muestras

Margen de error:

 Nivel de confianza:

 Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 454933

Tamaño de muestra: 384

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
 q= Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Nota. https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

El tamaño de muestra resultó 384, con un nivel de confianza del 95% y 5% de margen de error.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Para el presente estudio, se aplicó encuestas a los consumidores y expertos en temas de consumidor. Asimismo, se realizó un primer levantamiento de información al Indecopi como responsable del “Sistema de alertas” (Consumidor, s. f.). Se elaboró un cuestionario según los objetivos de la investigación, se estableció las cuatro dimensiones y las preguntas que obedecen a cada dimensión respectivamente. Ver anexo A.

Del mismo modo, se aplicó encuestas a los consumidores de acuerdo a la escala de Likert; además encuestas con preguntas abiertas y cerradas acerca del Indecopi y conocimiento sobre el funcionamiento del Sistema de alertas de productos y servicios peligros.

- **Entrevista al Indecopi:** Se remitió una comunicación al Indecopi (ver anexo B), para conocer la situación actual de los consumidores; además, que respondiera a un cuestionario de diez preguntas orientadas al funcionamiento del Sistema de alertas y las funciones de la [DPC].

- **Entrevista a expertos:** Se consultó a través de una entrevista en profundidad a tres expertos en materia de protección al consumidor (ver anexo B, C y D). Cada uno manifestó su punto de vista por cada dimensión, permitiendo establecer el indicador más adecuado para medir las variables del estudio.

- **Encuesta a consumidores:** En este caso, la encuesta se aplicó en dos momentos. La primera encuesta se hizo de acuerdo a escala de Likert, a través de un formulario de Google con 10 preguntas compartido en redes sociales; cada pregunta responde a una dimensión. La encuesta fue respondida por 101 consumidores (ver anexo F). La segunda encuesta, también utilizó el formulario de Google, pero con preguntas abiertas y cerradas y fueron llevadas a cabo por 296 consumidores. Cabe precisar, que para consolidar la segunda encuesta, respondieron 13 personas más (ver anexo G). Asimismo, los instrumentos tuvieron la validación de un juicio de expertos según el anexo H.

- **Revisión de la literatura:** Recolección de estudios, reportes descriptivos, reportes de investigación empírica; artículos científicos que permiten tener una mejor comprensión de la investigación (Hernández-Sampieri et al., 2014).

3.4 Técnicas de Gestión y Estadística para el Procesamiento de la Información

A partir de la información obtenida, se procedió analizar los datos a través del uso de hojas de cálculo en Excel, así como el procesador de textos en Word. Posteriormente, las matrices, gráficos y tablas, permitió mostrar los resultados obtenidos.

3.5 Aspectos Éticos

Se considera los siguientes:

- **Dignidad de las personas:** Se respeta ideas y costumbres, así como la libertad de expresar su posición frente a una situación, ya sea como parte del estudio o el uso de sus producciones intelectuales.
- **Justicia:** Se respeta el aporte y contribución de quienes han participado del estudio, así como el respeto y confidencialidad de quienes han manifestado de forma informada y libre ser parte de la presente investigación.
- **Responsabilidad:** Contribución a la sociedad a través de los resultados. Tenemos el deber de compartir información que aporte y proteja el bienestar de la población.
- **Honestidad:** Se cumple con las normas y protocolos definidos por la comunidad científica, así como el respeto de la leyes y directivas del Estado en el que se ampara el presente estudio.
- **Rigor científico:** Las fuentes de información han sido validadas de acuerdo a los protocolos de investigación, así como el proceso de recolección de datos, análisis de la información y la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1 Resultados de la variable Seguridad y Protección de los consumidores de acuerdo a la matriz de operacionalización de variables

4.1.1 Política institucional

Se presentan los resultados de las actividades orientadas al cumplimiento del objetivo estratégico seguridad de los consumidores de acuerdo a la figura 12.

Figura 12

Resultado del objetivos estratégico 2017 al 2019

| Objetivo: | Diseño, creación e implementación del Sistema de Alerta de productos peligrosos y acción oportuna frente a estos. | | |
|--|---|---|-------------|
| Actividad | Grado de cumplimiento | Resultado alcanzado | Meta |
| Implementar el Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos. | 0% | Módulo implementado de accidentes de consumo reportados en centros de salud | 2018 |
| Herramienta informática del Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos implementada | 0% | Actualización y versión final del Sistema | 2019 |

Nota: Tomado del Informe sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú (Indecopi, 2018;2019).

Como se puede apreciar en los resultados de la gestión, no se concluyó con la actualización del sistema de alertas que comprendía como segunda etapa, incorporar un módulo que integre a las instituciones de salud de acuerdo a las funciones del Sistema Integrado; y que permite optimizar las acciones de la administración del Estado (Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, s.f.).

Asimismo, la [DPC], no ha podido establecer acuerdos o convenios multisectoriales que permita identificar si un accidente, fue a causa de un riesgo no advertido por un producto inseguro que no fue alertado. Adicional a ello, planteó una mejora normativa que busca reducir los tiempos de comunicación de las alertas a los consumidores; no obstante, hasta el momento sigue en revisión y no se ha cumplido (Indecopi, 2019).

Cabe señalar, que el sistema de alertas cumple su función de comunicar las alertas de los productos que en su uso pueden ser peligrosos; sin embargo, no logra articular a través de políticas públicas un trabajo en conjunto con las instituciones del Estado; y permitan otorgarle funcionalidad al sistema Nacional Integrado de Protección de los Consumidores; por el contrario, sus esfuerzos están orientados a las campañas informativas dirigida a los consumidores o gremios; que si bien es cierto son importantes y son parte de los objetivos del Indecopi como autoridad, estas no logran tener el impacto esperado en los consumidores como se evidencian en los resultados acerca de la percepción de los consumidores (Indecopi, 2019).

4.1.1.1 Publicación de alertas a través del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi

El Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, de acuerdo a su informe anual 2019, detalla los avances que han logrado de acuerdo a los objetivos del Plan Nacional. En ese sentido, sobre la publicación de alertas, informaron 96 casos como se aprecia en la tabla 1. Al igual que los años anteriores, las alertas de los vehículos son los que más se incrementan; alcanzando un 90.96% de las alertas comunicadas. Por otro lado, el Indecopi informó que respecto a otros años, han reducido el tiempo de publicación de una alerta a dos días y medio en comparación del año anterior (Indecopi, 2019). No obstante, la Autoridad indica que el tiempo que cuentan para la publicación de las alertas a los consumidores, se toma a partir de la confirmación del producto inseguro en el mercado nacional por parte del proveedor; sin embargo, no precisa cómo las detecta y el tiempo que le toma realizar la búsqueda en los Sistemas Nacionales e Internacionales.

Tabla 1

Número de alertas publicadas y unidades involucradas 2016 - 2019

| Rubros | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| | Alertas publicadas | Unidades involucradas |
| Réplica Sanipes | 0 | 0 | 2 | 1,724,102 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Réplica Digesa | 1 | 0 | 1 | 111,111 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vehículos Partes y Accesorios | 30 | 66,911 | 82 | 66,374 | 82 | 52,699 | 79 | 47,932 |
| Electrónicos/Equi po Audiovisual y de Computadoras | 1 | 1,423 | 1 | 706 | 2 | 303 | 7 | 600 |
| Réplica Digemid | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Belleza, cuidado personal e higiene | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 86,992 | 1 | 469 |
| Alimentos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 39 | 0 | 0 |
| Accesorio de Cocina | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6,037 | 0 | 0 |
| Electrodomésticos | 1 | 1012 | 0 | 0 | 1 | 277 | 0 | 0 |
| Juegos/juguetes | 1 | 84 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3694 |
| Maquinaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,169 | 0 | 0 |
| Resto | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Total general | 34 | 69430 | 87 | 1,902,293 | 92 | 147,516 | 96 | 52,695 |

Nota: Alertas distribuidas por rubros. Adaptado de “registro de alertas almacenados en la web de Alertas de Consumo” (Indecopi, 2019, s. f.).

4.1.2 Situación de los consumidores

Los resultados de esta dimensión se han medido a través de cuestionarios a expertos en temas de consumidor según el anexo A.

A continuación, el detalle de las preguntas y respuestas de los expertos:

- **¿Opina que los consumidores identifican las funciones del INDECOPI?**

No en su totalidad. Los sectores A y B identifican una labor más orientada a la resolución de reclamos y en menor grado la función de protección al consumidor. Al Indecopi, se le identifica como un organismo gubernamental que atiende reclamos de los consumidores. Asimismo, sus siglas no consideran su función de protección al consumidor, siendo una debilidad que no contribuye a la recordación y posicionamiento de marca entre los consumidores.

- **¿Opina que los consumidores identifican las funciones de la “Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor”?**

Los ciudadanos no la conocen. Al estar dentro de una estructura organizacional compleja que es parte del Indecopi, los consumidores difícilmente la identifican como autoridad a pesar de la importancia de sus funciones orientadas a la protección del consumidor.

4.2 Resultados de la variable Sistema de Alertas de Productos de acuerdo a la matriz de operacionalización de variables.

4.2.1 Calidad de servicio

Como en el caso anterior, esta dimensión se ha medido a través de un cuestionario a expertos y encuestas a los consumidores. Los resultados se muestran a continuación.

- **La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor ¿cómo viene trabajando el Sistema de alertas de productos servicios peligrosos?**

La [DPC] cumple con el encargo, pero su función es muy reactiva a pesar que la administración del Sistema de Alertas es una de sus funciones más importantes. Además, no todos los sectores están involucrados debido a la falta de alianzas con las diferentes

instituciones y asociaciones de consumidores. Una observación importante que menciona uno de los expertos, es que la [DPC] “no tiene iniciativa en la generación de alertas y se limita a reproducir lo que dicen otras agencias” (Cáceres, 2020).

- **¿El consumidor conoce el Sistema de alertas de productos y servicios peligrosos?**

No lo conoce.

- **A partir del funcionamiento del sistema de alertas ¿Considera que los reclamos sobre vehículos han tenido algún impacto?**

Es posible, el Indecopi no cuenta con datos para confirmarlo; sin embargo, de parte de los proveedores ha mejorado la información que se brinda a los consumidores propiciando mayor confianza y crear las condiciones para resolver los posibles reclamos.

4.2.2 Satisfacción a los Consumidores

De acuerdo al cuestionario realizado al grupo de expertos, esta dimensión tiene los siguientes resultados.

- **¿Considera que el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos genera en los consumidores seguridad y satisfacción como usuarios del sistema? ¿Por qué?**

Actualmente no es medido por el Indecopi; sin embargo, se podría decir que la satisfacción no es muy alta, ya que a la fecha los consumidores no la conocen. Además, la falta de coordinación entre entidades, considerando que el tema de seguridad de productos es transversal a varios sectores, no permite un mayor alcance del sistema de alertas actual, quedándose solo en replicar las alertas que los sistemas internacionales detectan; siendo una labor pasiva.

- **¿Considera que el sistema de alertas favorece a los consumidores y proveedores de vehículos en el mercado nacional? ¿Por qué?**

El sistema de alertas promueve un mercado más transparente y eficiente, puesto que, los consumidores y proveedores acceden a operaciones que son más seguras y adecuadas a sus expectativas, disminuyendo los riesgos de la existencia de productos inseguros en el mercado. No obstante, mientras los consumidores no conozcan el sistema de alertas, pierde toda posibilidad de favorecer al mercado a través de reclamos o denuncias.

- **¿Considera que el estado peruano ha brindado las herramientas necesarias para brindar la satisfacción de los consumidores? ¿De qué forma?**

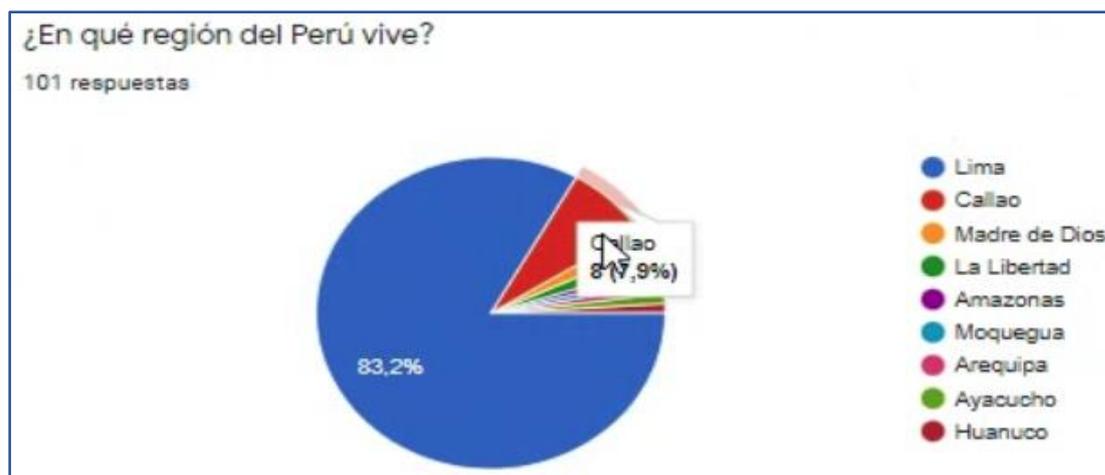
No, porque los gobiernos consideran que la existencia del Indecopi es más que suficiente para asegurar los derechos del consumidor, lo cual no es cierto. Lo ideal sería crear en el Perú una Institución Nacional de Defensa del Consumidor.

4.3 Resultados de las encuestas dirigidas a los consumidores de acuerdo a las dimensiones establecidas en la matriz de operacionalización de variables

A continuación, los resultados de la primera encuesta dirigida a los 101 consumidores utilizando la escala de Likert de acuerdo al anexo F.

Figura 13

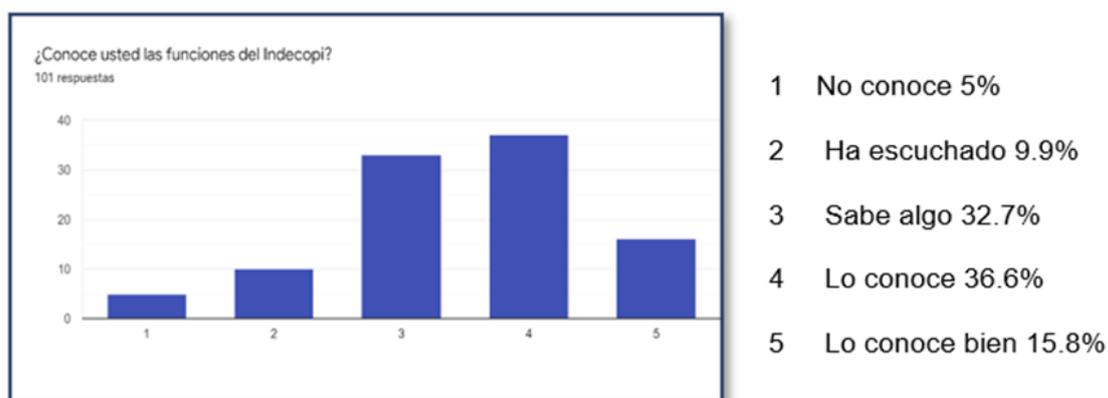
Primera encuesta piloto aplicada a 101 consumidores.



Nota. Elaboración autora de la investigación.

Figura 14

Sobre las funciones del Indecopi

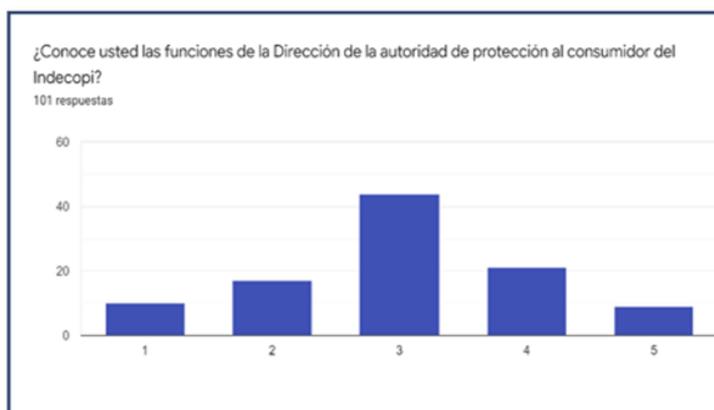


Nota. Elaboración autora de la investigación.

Los resultados reflejan, que hay un 69.3% de los consumidores que conoce las funciones del Indecopi.

Figura 15

Sobre las funciones de la Autoridad de Protección al Consumidor



- 1 No conoce 9.9%
- 2 Ha escuchado 16.8%
- 3 Sabe algo 43.6%
- 4 Lo conoce 20.8%
- 5 Lo conoce bien 8.9%

Nota. Elaboración autora de la investigación.

Acerca de los resultados, el 20.8% conoce a la Autoridad. Sin embargo, hay un gran grupo cercano del 43.6 %, que sabe que existe la Dirección, pero no lo conoce bien. Como se puede apreciar, los ciudadanos reconocen al Indecopi como una institución del Estado orientada a los consumidores; sin embargo, de acuerdo a los mencionado por los expertos, asocian al Indecopi como una institución que resuelve reclamos entre proveedores y consumidores; y no reconocen su función de protección al consumidor.

Figura 16

Conocimiento del Sistema de Alertas.



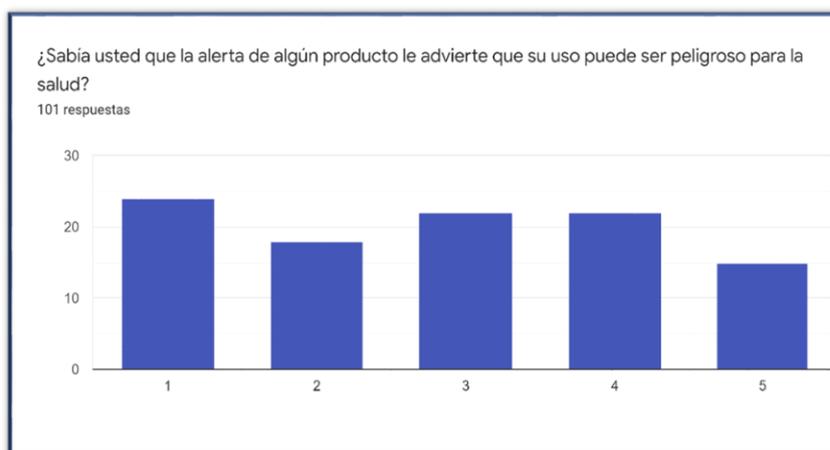
- 1. No sabe 35.6%
- 2. Sabe poco 18.8%
- 3. Neutral 19.8%
- 4. Lo sabe 14.9%
- 5. Lo sabe muy bien 10.9%

Nota. Elaboración autora de la investigación.

De acuerdo a los resultados, más de un 50% de la población no conoce la existencia de un sistema de alertas que es administrado por el Indecopi. En ese sentido, se infiere de acuerdo a la respuesta anterior, que los consumidores no tienen claro el alcance de las funciones del Indecopi.

Figura 17

Conocimiento de los productos peligrosos



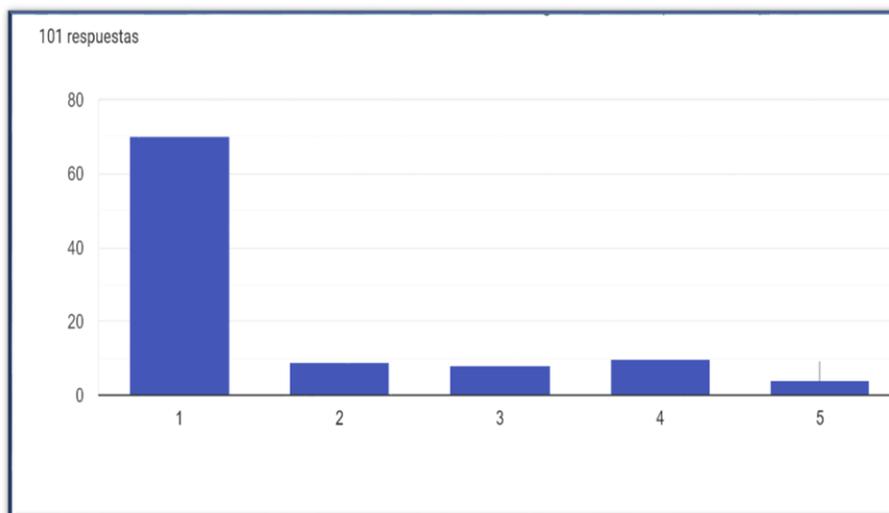
1. No sabe 23.8%
2. Sabe poco 17.8%
3. Neutral 21.8%
4. Lo sabe 21.8%
5. Lo sabe muy bien 14.9%

Nota. Elaboración autora de la investigación.

El resultado evidencia que aproximadamente el 50% de la muestra encuestada, no tiene claridad el objetivo de una alerta de un producto. Sin embargo, un 36% manifiesta conocerlo. Este resultado, va en la línea de lo comentado por los expertos en materia de seguridad.

Figura 18

A partir del funcionamiento del sistema de alertas de Productos y Servicios peligrosos que administra la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor ¿usted ha presentado algún reclamo sobre alguna amenaza de seguridad en los productos que consume?



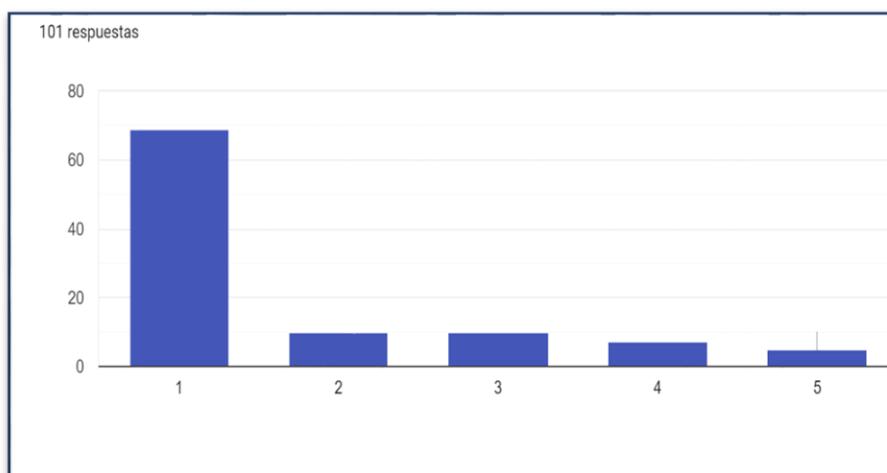
1. Nunca 69.3%
2. Casi nunca 8.9%
3. Ocasionalmente 7.9%
4. Casi siempre 9.9%
5. Siempre 4%

Nota. Elaboración autora de la investigación.

De acuerdo a los resultados, se confirma el desconocimiento de los consumidores respecto de las alertas; así como el funcionamiento de los sistemas de alertas.

Figura 19

A partir del funcionamiento del sistema de alertas de Productos y Servicios peligrosos que administra la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor ¿usted ha presentado algún reclamo sobre seguridad del vehículo automóbvil que utiliza? _____



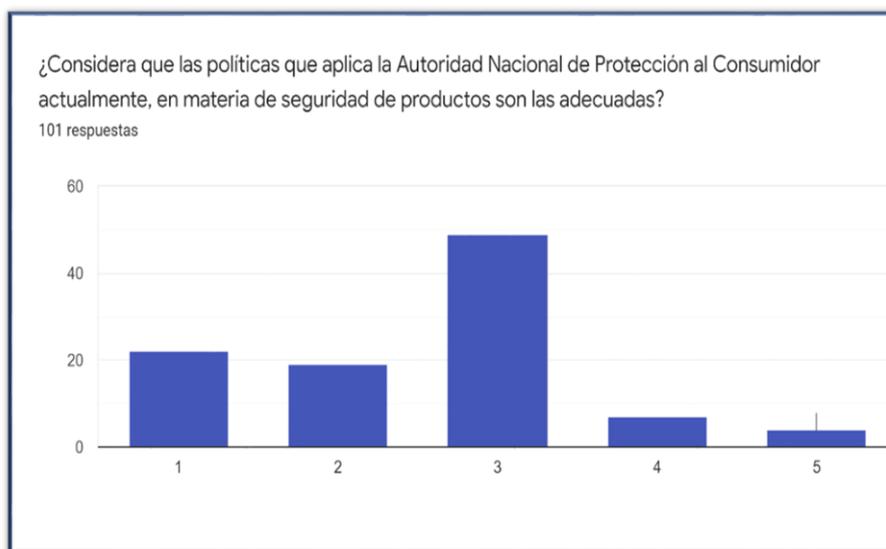
1. Nunca 68.3%
2. Casi nunca 9.9%
3. Ocasionalmente 9.9%
4. Casi siempre 6.9%
5. Siempre 5%

Nota. Elaboración autora de la investigación.

Los resultados como en la pregunta anterior, se confirma del desconocimiento de parte de los consumidores sobre las alertas de productos.

Figura 20

Resultado de las políticas en seguridad de productos



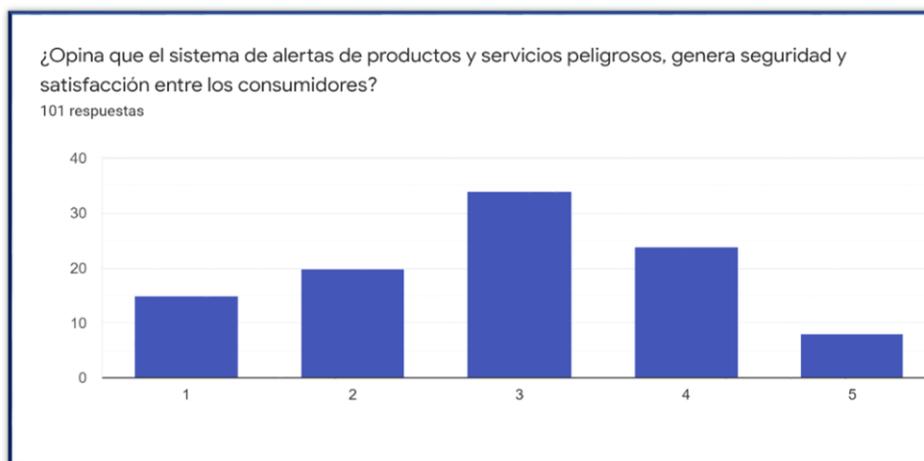
1. Totalmente en desacuerdo 21.8%
2. En desacuerdo 18.8%
3. Neutro 48.5%
4. De acuerdo 6.9%
5. Totalmente de acuerdo 4%

Nota. Elaboración autora de la investigación.

Según los resultados obtenidos, se evidencia que un 90% de los consumidores no están de acuerdo con las políticas planteadas. Sin embargo, al existir un gran desconocimiento de las funciones de la Autoridad, se debe profundizar las causas del descontento de los consumidores.

Figura 21

Sobre la satisfacción de los consumidores



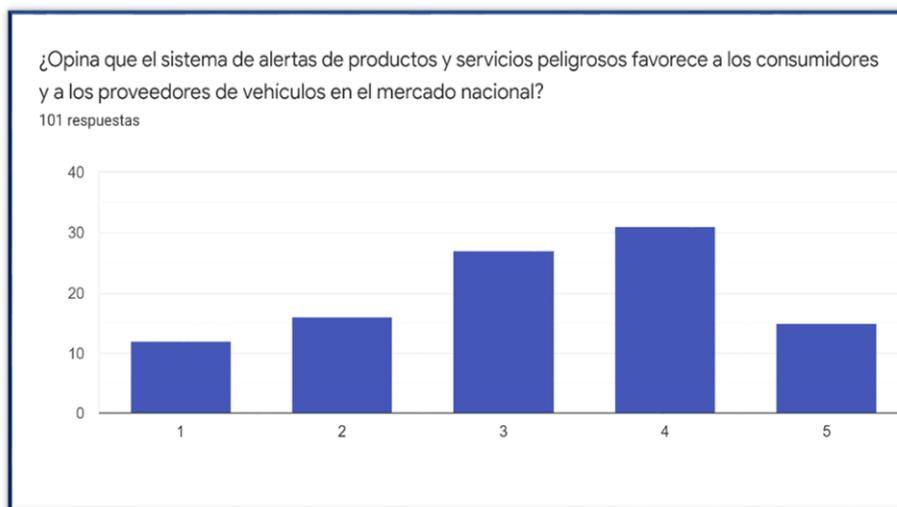
1. Totalmente en desacuerdo 14.9%
2. En desacuerdo 19.8%
3. Neutro 33.7%
4. De acuerdo 23.8%
5. Totalmente de acuerdo 7.9%

Nota. Elaboración autora de la investigación.

Los resultados, solo confirman el desconocimiento de los consumidores. Si el sistema no es visible y nunca lo utilizaron producto del desconocimiento; el resultado neutro será el de mayor relevancia.

Figura 22

Favorece el sistema de alertas a los consumidores



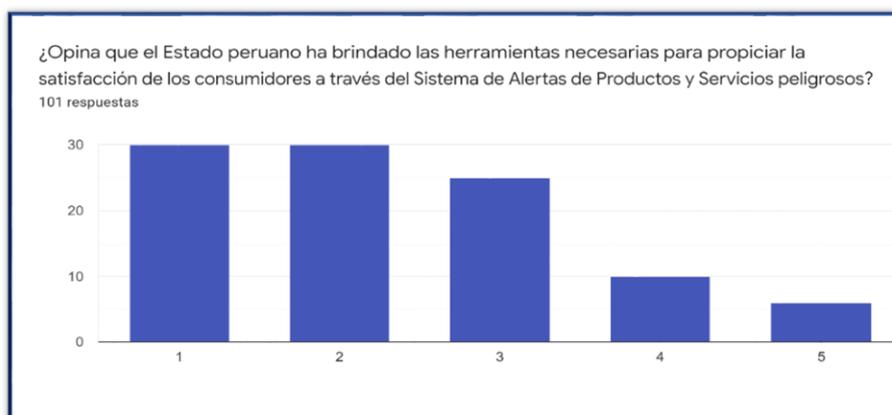
1. Totalmente en desacuerdo 11.9%
2. En desacuerdo 15.8%
3. Neutro 26.7%
4. De acuerdo 30.7%
5. Totalmente de acuerdo 14.9%

Nota. Elaboración autora de la investigación.

Los consumidores coinciden que los sistemas de alertas favorecen a los propietarios de vehículos. Sin embargo, el resultado 1, 2 y 3 evidencia como en las preguntas anteriores, un gran desconocimiento de la población.

Figura 23

El Estado peruano y la satisfacción de los consumidores



1. Totalmente en desacuerdo 29.7%
2. En desacuerdo 29.7%
3. Neutro 24.8%
4. De acuerdo 9.9%
5. Totalmente de acuerdo 5.9%

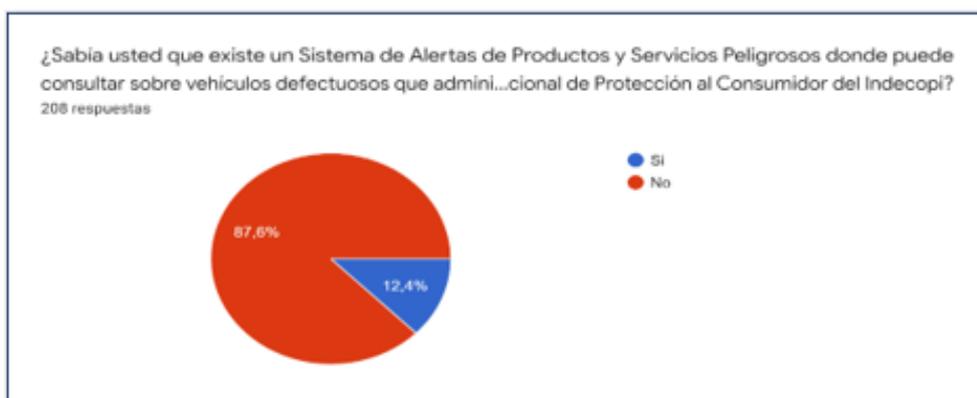
Nota. Elaboración autora de la investigación.

Finalmente, los resultados evidencian que existe una ausencia del Estado de cara a los consumidores. Las acciones no han sido suficientes, los consumidores no conocen sus derechos, por lo tanto, no hacen usos de los servicios del Indecopi.

A continuación, los resultados más relevantes de las encuestas de satisfacción dirigidas a 296 consumidores de acuerdo al anexo G.

Figura 24

Conocimiento del Sistema de alertas de productos y servicios peligrosos



Nota. Elaboración autora de la investigación.

De acuerdo al gráfico, se puede evidenciar que el 87.6% de la población encuestada, no conoce el Sistema de Alertas del Indecopi; sin embargo, si hacemos la comparación con la pregunta anterior los consumidores mencionan conocer sus funciones.

Figura 25

Opinión de los consumidores sobre la difusión del Sistema de alertas



Nota. Elaboración autora de la investigación.

Como se puede apreciar en los resultados, hay un 86.5% que afirma que la Autoridad, no difunde la existencia del Sistema de Alertas o no la publicitan lo suficiente, puesto que no la conocen.

Figura 26

Alertas de Seguridad o retiro de vehículos



Nota. Elaboración autora de la investigación.

Según los resultados, el 74.5% de la población desconoce las alertas de seguridad. En ese sentido, la Autoridad a través de las políticas públicas, debe orientar sus esfuerzos para acortar la brecha entre el Estado y la población. Asimismo, se puede evidenciar que los consumidores en su mayoría no identifican a [DPC], como autoridad. No conocen el Sistema de alertas del Indecopi y tampoco saben de qué se trata los retiros de productos o mejor conocido como los *recalls*. Cabe señalar, que el Indecopi realiza campañas de difusión sobre seguridad de productos; sin embargo, no llega a los consumidores clave como es el caso de los propietarios de vehículos. En ese sentido, se confirma lo antes mencionado por los expertos, que explican que falta un trabajo articulado con los *stakeholders* que ayuden a llegar masivamente a los consumidores.

Figura 27

Opinión sobre la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

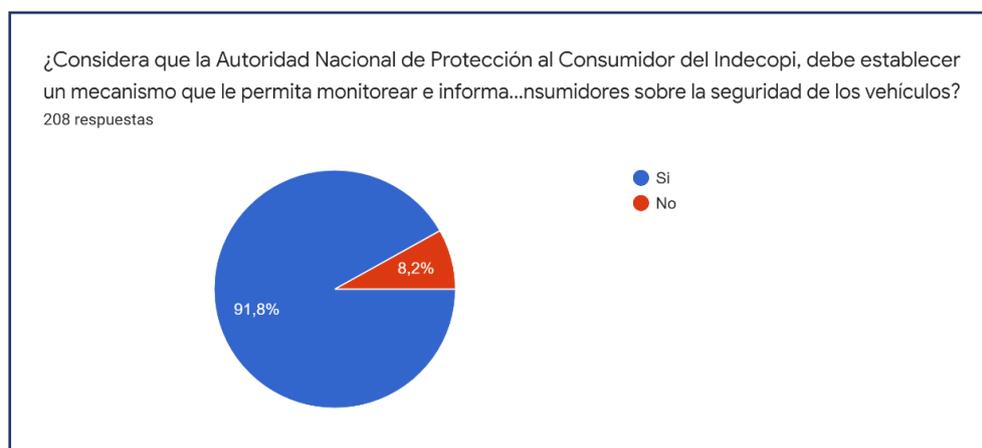


Nota. Elaboración autora de la investigación.

Según se muestra en el gráfico, el 88% de la población, considera que no ha sido suficiente las acciones del Indecopi para lograr la satisfacción de los consumidores.

Figura 28

Acerca del monitoreo e información a los consumidores

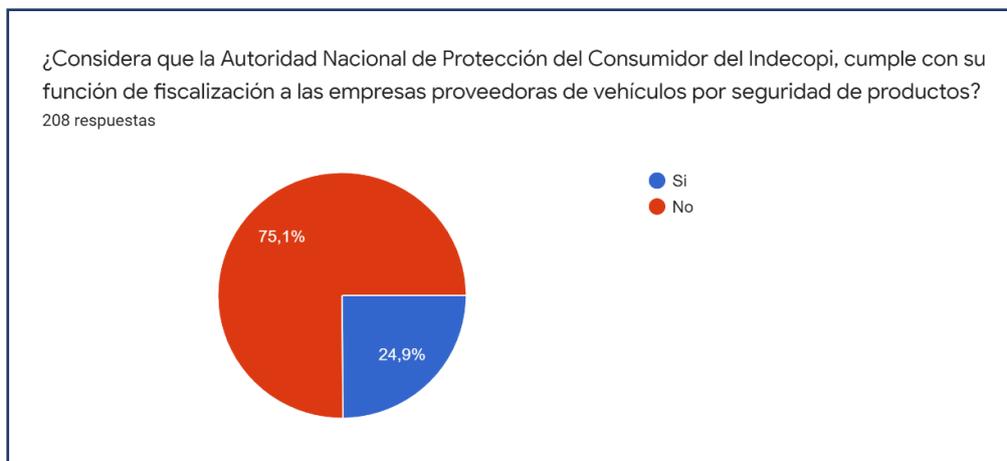


Nota. Elaboración autora de la investigación.

Según los resultados, el 91,8% de la población coincide en que el Sistema de alertas debe monitorear el mercado de productos y advertir de los productos inseguros.

Figura 29

Opinión sobre la fiscalización a las empresas de vehículos



Nota. Elaboración autora de la investigación.

En la línea de lo antes mencionado, el gráfico muestra que un 75.1% de la población sostiene que el Indecopi no cumple sus funciones cuando se menciona temas de seguridad de productos.

Figura 30

Opinión sobre la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor



Nota. Elaboración autora de la investigación.

Según los resultados, se puede evidenciar que existe una necesidad de los consumidores de que se garantice su seguridad a través del Sistema de alertas. No obstante, es un trabajo en conjunto entre los sectores involucrados. Asimismo, se confirma

que los consumidores no conocen de esta herramienta informática que viene comunicando las alertas desde el 2012. Además, consideran que la fiscalización a los proveedores se debe fortalecer con el objetivo de que los proveedores ofrezcan mejores. Finalmente, de acuerdo a los resultados, se debe mejorar la calidad del servicio que ofrece el Indecopi; así como el uso eficiente de los recursos, para cumplir con las funciones establecidas de acuerdo a la Ley.

A continuación, los resultados sobre seguridad de vehículos recogidos de los sistemas de alertas internacionales.

4.4 Detección de Alertas de vehículos a través de los Sistema de Alertas Internacionales

Actualmente, la [OEA] nos remite las alertas que ellos reciben a través del [SIAR]. En ese contexto, en la figura 22, se puede apreciar que en el año 2019 a nivel regional, el portal reportó a todos sus países miembros 328 alertas sobre vehículos de motor, piezas y accesorios; de los cuales 99 alertas reportó el Perú en ese rubro (OEA, s.f.).

Figura 31

Alertas de Productos reportados por los Estados miembros, 2019

| Tipo de Comparación: Categoría | | | |
|---|-----------|--------------------------------|---------|
| Tipo de Agregación: Suma de enteros | | | |
| Formato de Resultados: Gráfico de Calor | | | |
| Campos disponibles: Año | | | |
| X / Y | Categoría | | |
| País | Categoría | Vehículos, partes y accesorios | Totales |
| Argentina | | 59 | 59 |
| Canadá | | 1 | 1 |
| Chile | | 100 | 100 |
| Costa Rica | | 2 | 2 |
| El Salvador | | 1 | 1 |
| México | | 53 | 53 |
| Perú | | 99 | 99 |
| República Dominicana | | 4 | 4 |
| Uruguay | | 9 | 9 |
| Totales | | 328 | 328 |

Nota. Alertas comunicadas por los países de la región sobre vehículos que podrían significar un peligro para la población. Tomado de la página web del SIAR (s. f.).

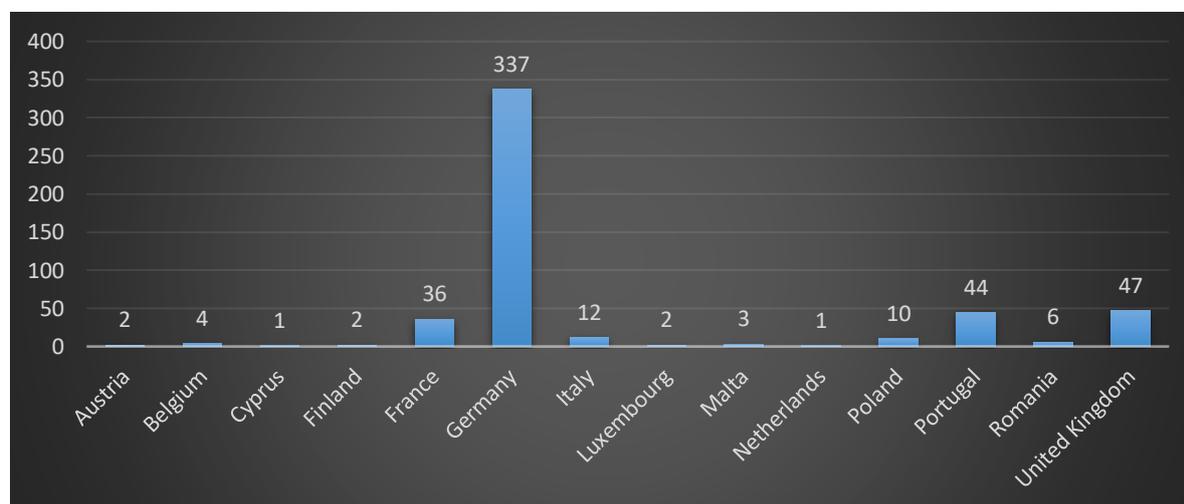
Cabe precisar, que el informe emitido por la [DPC], sobre el estado de los consumidores en el Perú 2019, figura que se ha reportado 79 alertas sobre vehículos en el país y no las 99 que muestra el [SIAR], pudiendo quedar un buen grupo de consumidores sin conocer el posible riesgo de su vehículo (OEA, s. f.; Indecopi, 2019).

Por otro lado, el Sistema de alertas RAPEX, como se puede apreciar en la figura 32, en el año 2019 reportó 507 alertas relacionadas a vehículos a motor, 35 por ciento más de lo que comunicó el [SIAR], y cinco veces más de lo que comunicó el Perú a los consumidores a nivel nacional (Comunidad Europea, s.f.).

Cabe señalar, que no todas las alertas aplican en todos los países del mundo, esto va depender de la marca, modelo del vehículo y lote comercializado. No obstante, de ambos sistemas de alertas que monitorean productos inseguros en el mundo, se desprende que los vehículos son los que registran el mayor número de alertas emitidas conjuntamente con los juguetes; evidenciando un comportamiento creciente de alertas de vehículos en el mundo.

Figura 32

Alerta de vehículos reportados en el 2019 por RAPEX



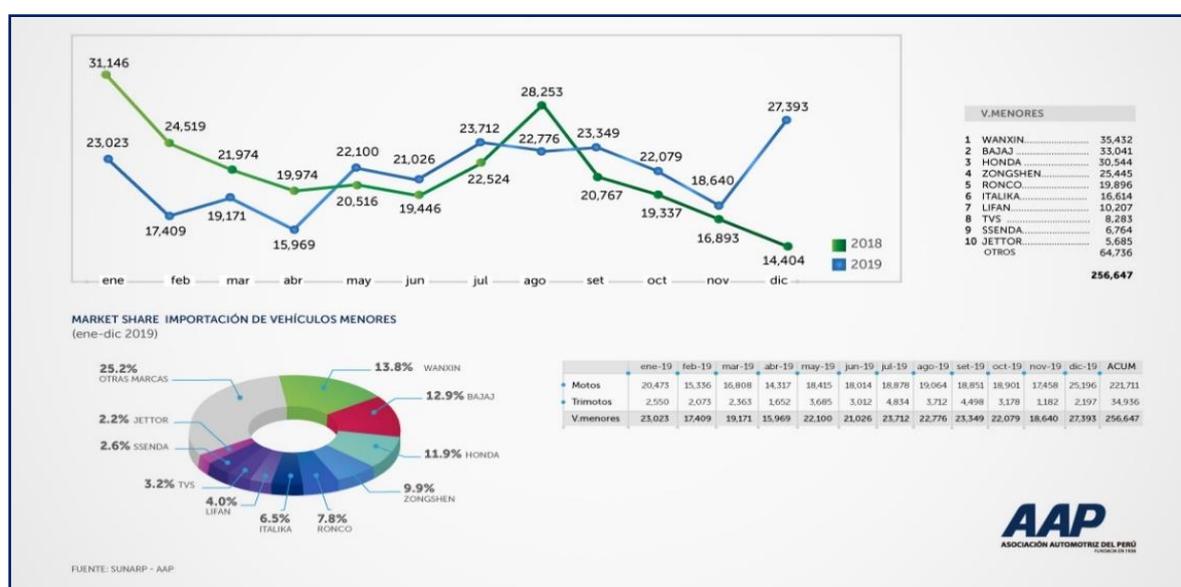
Nota. En la figura se observa la distribución de alertas de vehículos por países de la [UE]. (Comunidad Europea, s.f.)

4.5 Seguridad y Protección de los Consumidores de Vehículos

Si analizamos el entorno, vemos que la Importación de vehículos por empresas del sector automovilístico en el año 2019, alcanzó las 256, 647 unidades según muestra la figura 33. Estos vehículos que se encuentran circulando en el país y podrían ser potenciales alertas de acuerdo a la tendencia que se ha identificado en los sistemas de alertas en el mundo (Asociación Automotriz del Perú, s.f.).

Figura 33

Ingreso de vehículos en el Perú en el año 2019



Nota. vehículos ingresados al Perú por empresas en el año 2019 según información recopilada por Aduanas, adaptado de los reportes emitidos por SUNAT sobre el ingreso de importaciones. Tomado de la web de la Asociación de autos del Perú (AAP, s. f.).

Asimismo, según la Organización Internacional de Constructores de Automóviles [OICA], quienes representan a 37 asociaciones comerciales en todo el mundo, entre ellos, fabricantes de autos; en el año 2019 comercializaron 26,693,300 vehículos a nivel mundial en los diferentes países del mundo ([OICA], s. f.). En ese sentido, podemos advertir de acuerdo a los reportes mostrados, que el incremento de las alertas de vehículos seguirá en aumento; razón por la cual, es indispensable que el Sistema de Alertas del Indecopi, cumpla

su función de monitorear e informar oportunamente al mercado de vehículos, a fin de proteger a los consumidores de Lima Metropolitana.

4.6 Análisis de los resultados de la gestión de la Dirección Nacional de Protección del Consumidor

Los resultados obtenidos de los informes del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, además de las entrevistas a expertos en materia de protección al consumidor, las encuestas a consumidores y también los alcances brindados por el mismo Indecopi, se puede determinar que existe una gran ineficiencia en la gestión, considerando que la [DPC] tiene a su cargo desde el 2013 el monitoreo y ejecución del programa presupuestal, como parte de la estrategia de la gestión pública [PPR]; el cual, facilita la asignación de recursos presupuestales a productos a favor de los ciudadanos y que puedan medirse a través de indicadores. En ese sentido, el [PPR] asignado a la [DPC], debe asegurar el cumplimiento de las actividades programadas de todas las áreas vinculadas a consumidores; entre ellas, el Sistema de alertas que administra la propia [DPC]. No obstante, en el año 2018 a pesar del presupuesto asignado, no logró ejecutar las actividades operativas, debido a un tema logístico administrativo. Cabe señalar, que para el 2019, cerró con una ejecución moderada del 94% según datos del Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] (MEF, 2019).

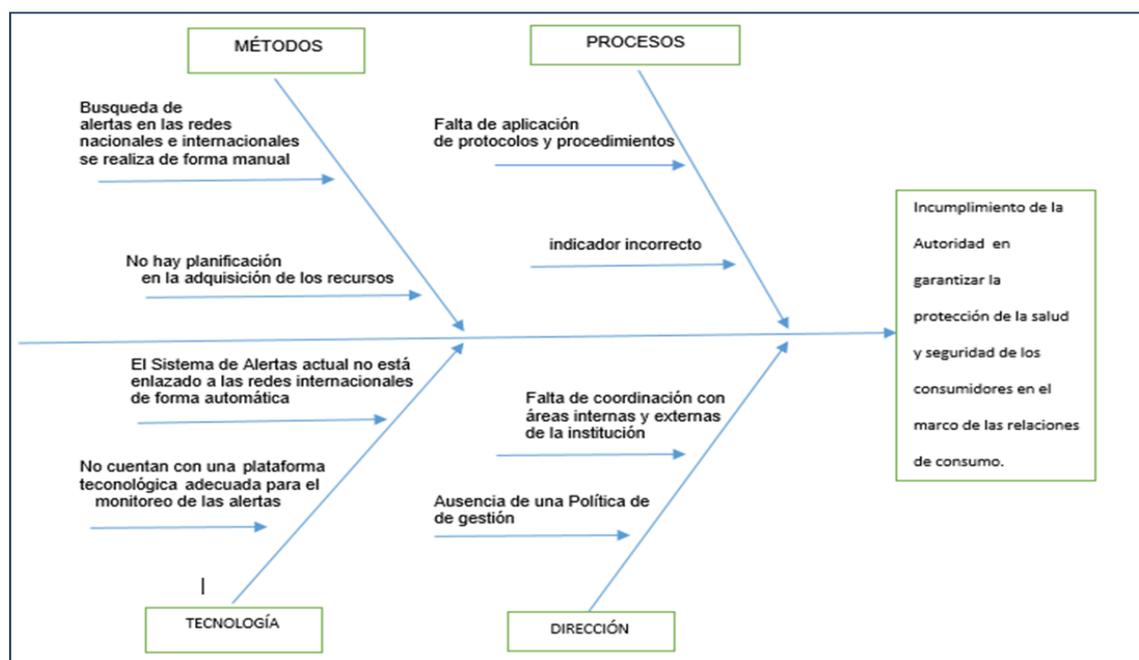
Asimismo, se evidencia un problema estructural, debido a que la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se encuentra dentro de la estructura organizacional del Indecopi, generando lentitud en los procesos que brindan soporte a la [DPC]. Además, los consumidores no logran identificar a la autoridad como una institución independiente del Indecopi, como se evidencia en las encuestas realizadas. Cabe mencionar, que la Autoridad cuenta con su propia plataforma denominada el portal del consumidor, donde se encuentra alojado el Sistema de alertas. No obstante, no ha sido suficiente la difusión; razón por la cual, los consumidores que tienen acceso a internet la descubren a partir del ingreso a la web del Indecopi.

De otro lado, en relación al monitoreo y comunicación de alertas; si bien el Indecopi replica las alertas que informan otros sistemas internacionales, no puede asumir la gran responsabilidad asegurar la salud de los consumidores con el sistema actual; y tampoco con los compromisos asumidos por ser parte de organizaciones internacionales que tienen la misión de proteger a los consumidores de acuerdo a las directrices de la [ONU].

En ese sentido, para establecer una propuesta de mejora, se debe analizar las causas que están afectando el cumplimiento del objetivo y funcionamiento efectivo del Sistema de Alertas; por lo que aplicaremos una herramienta de calidad como es el diagrama Ishikawa, de acuerdo a la figura 34, que nos permitirá identificar las causas que están generando el problema; y en función de los resultados proponer acciones de mejora

Figura 34

Análisis de Causas



Nota. Elaboración autora de la investigación.

4.7 Alternativas de solución

Como se puede observar, las causas fueron identificadas a partir de la revisión de los resultados. En ese sentido, se ha planteado algunas posibles acciones, a fin de ser evaluadas a través de una matriz de priorización según de la tabla 2.

Tabla 2

Matriz de Priorización

| Variables | Peso | Cambio en la Plataforma Tecnológica | | Implementación de procedimientos | | Sistema de Alertas Automatizado | |
|--|-------------|-------------------------------------|----------|----------------------------------|------------|---------------------------------|------------|
| | | Calificación | Puntaje | Calificación | Puntaje | Calificación | Puntaje |
| Satisfacción de los consumidores | 30% | 5 | 1.5 | 2 | 0.60 | 5 | 1.5 |
| Evitar pérdidas económicas | 30% | 5 | 1.5 | 4 | 1.2 | 5 | 1.5 |
| Fortalecimiento del Sistema Integrado de Protección del Consumidor | 20% | 3 | 0.6 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| Capacidad de respuesta a los consumidores | 20% | 2 | 0.4 | 4 | 0.8 | 3 | 0.6 |
| Total | 100% | | 4 | | 3.6 | | 4.6 |

Nota: Selección de alternativas de solución. Se está considerando una calificación del 1 al 5

De acuerdo a los resultados obtenidos, la opción de tener un Sistema de Alertas automatizado es el que obtuvo mayor puntaje; en ese sentido, de implementarse, contribuiría a establecer un proceso sólido que asegure el monitoreo de las alertas de vehículos y del resto de productos que pueden estar dentro de una alerta de seguridad.

4.8 Planteamiento de la propuesta de valor

Concepción

- Automatizar el Sistetema de Alertas actual e interconectar con redes internacionales para intercambiar información en línea.
- Establecer un proceso que defina el flujo de actividades y controles a seguir por parte del “Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi” para su respectivo seguimiento y medición.
- Gestionar convenios con instituciones involucradas en el monitoreo y seguimiento de productos inseguros que pueden estar en línea con el Sistema de Alertas de Productos y Servicios del Indecopi.
- Difundir el Sistema de Alertas a los consumidores a través de instituciones públicas y privados que tengan relación con el sector transporte.

Viabilidad

La propuesta es viable ya que la [DPC], tiene un programa presupuestal orientado exclusivamente a la proteccion del consumidor programado por el MEF.

Sostenibilidad

La propuesta es sostenible, puesto que está declarado en el Plan Nacional de Protección del Consumidor y es parte de uno de los pilares de la Política de Protección al Consumidor que están alineados al Código de Protección al Consumidor; además está establecido en los acuerdos internacionales.

Asimismo, se debe considerar la información del Ministerio de Transporte, que indica que, en Lima en el 2016, había 1'752.919 vehículos en el parque automotor; y de acuerdo al Sistema Nacional de Información Ambiental [SINIA], en el 2016 por cada 1000 habitantes en Lima metropolitana hay 175.48 unidades (Ministerio del Ambiente, 2016).

De otro lado, en el Perú en el 2019 se ha importado un total de 256,647 unidades y en el mundo se han comercializado 26,693,300 vehículos (Asociación Automotriz del Perú, s.f.).

Finalmente, considerando el aumento de las alertas de vehículos en el mundo, y la cantidad de vehículos comercializados a nivel mundial, existe la obligación de la Autoridad de mejorar el monitoreo de productos a través de los Sistemas de Alertas de Productos, a fin de garantizar la salud de los consumidores.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1 Sobre la Seguridad de los Consumidores

Según Almanza (2018) es indispensable que los Estados trabajen de forma articulada para fortalecer la vigilancia de productos en los mercados. Además, de promover una cultura orientada hacia la seguridad de productos entre las empresas y consumidores. Del mismo modo, los estudios de la Unctad (2017) coinciden que se tiene la obligación de cuidar a los consumidores, pero no todo debe recaer en el Estado, sino, en la sociedad en general respetando los valores como seres humanos tal como lo menciona Durand (2019).

De otro lado, *Consumers International* (2018) también coincide que el bienestar de los consumidores es un derecho fundamental; y así lo reconocen los organismos internacionales que vienen trabajando y actualizando el marco jurídico internacional como consecuencia del comercio transfronterizo. En ese sentido, es importante compartir información que asegure que los productos inseguros no ingresen a mercados donde no hay control de la autoridad correspondiente. No obstante, la Unctad (2017) sigue trabajando para que los países de forma voluntaria adopten estándares de calidad como una buena práctica comercial. En esa línea, la Union Europea (2019) coincide en orientar sus estudios al establecimientos de políticas de calidad, considerando que las normativas de seguridad de su región no son homogéneas y dificulta la toma de acciones; sin embargo, el Sistema de Alerta de la [UE] es muy activo y continuamente reporta productos inseguros, asegurando proteger a la población.

Finalmente, si los resultados indican vulnerabilidad de parte de los consumidores a causa del bajo nivel de instrucción que tienen, se deberá seguir canalizando esfuerzos para proteger su integridad (Indecopi, 2019).

5.2 Sistemas de Alertas

En el Perú, se cuenta con muy pocos estudios orientados a los Sistemas de alerta de productos peligrosos. La mayoría de investigaciones son de corte legal y realizan comparaciones de diferentes marcos regulatorios. Sin embargo, a nivel internacional existen agencias de protección al consumidor y organismos internacionales muy involucrados en temas de *recall* de productos, puesto que, el sector automotriz y los juguetes para niños, reportan el mayor número de retiros voluntarios en el mundo.

En ese contexto, Chávez y Perla (2018), describen como están estructurados los sistemas de vigilancia internacionales, de tal forma que se puedan adoptar en el país. Cabe recordar, que Digesa y Digemid monitorean los alimentos y medicamentos a partir del año 2000. Sin embargo, está dividido en varios tipos de productos que confunden a los consumidores. En ese sentido, tener tres grandes sistemas que intercambien información entre sí para que el consumidor pueda consultar, sería lo más sencillo.

Asimismo, haciendo la comparación con los sistemas internacionales, estos se interconectan para tener la información en línea y actuar con rapidez. Estados Unidos a través de sus seis agencias unificadas en la plataforma web de seguridad de productos, procesa información de cualquier evento, accidente que reportan los consumidores, empresas, centros de salud, etc., de forma que, pueden determinar si un producto causa daño a los consumidores y toman acción inmediatamente. Lo que se busca con los sistemas de alertas, es tomar acciones preventivas antes de que ocurra el evento y cuidar el mercado de productos peligrosos. Sin embargo, existen en el mercado muchos productos como los vehículos, que no se detectan las fallas en el momento, sino con el pasar de los años. Razón por la cual, los *recall* de vehículos son complicados y muy costoso. En ese sentido, todos los estudios coinciden en orientar a los proveedores a trabajar con estándares de calidad que minimice los riesgos de utilizar piezas o partes inseguras.

CONCLUSIONES

El Sistema de alertas que administra el Indecopi alcanza a replicar las alertas que recoge de los sistemas internacionales e instituciones del Estado que tienen competencia en la vigilancia de productos; sin embargo, por cuenta propia, no logra identificar y advertir en su totalidad los riesgos de los productos que pueden ser peligrosos por fallas inadvertidas que se comercializan en el mercado nacional. Además, no logra difundir efectivamente a todos los consumidores.

Las redes de intercambio de información son indispensables, pero nos falta mucho para estar conectados en línea con otros sistemas con mayores resultados como el de Estados Unidos. Sin embargo, al tener un Sistema de alertas débil, nos ayuda a recoger las alertas que ellos emiten.

El Sistema de alertas está asociado al Indecopi, generando confusión a los consumidores que no identifican a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y sus funciones. Razón por la cual, la población desconoce a quien acudir o dónde consultar para temas de seguridad de productos.

Los consumidores reconocen al Indecopi como una institución que protege a los ciudadanos cuando tienen un reclamo; no obstante, no tienen claridad sobre sus derechos cuando se habla de productos inseguros. Es por ello, que conocer el Sistema de Alertas es algo ajeno para los consumidores que carecen de una cultura de consumo.

RECOMENDACIONES

A la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor [DPC], quien lidera el Sistema Nacional de Protección al Consumidor adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, debe promover convenios con las instituciones que pueden difundir el Sistema de alertas y contribuir a darle mayor efectividad a través del recojo de información desde la misma institución.

La [DPC] debe contar con una estructura organizacional independiente al Indecopi y prestar sus servicios fuera de sus instalaciones, a fin de que los consumidores identifiquen y posicionen a la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, como la institución que lidera la protección de los consumidores en el Perú.

Se recomienda a la [DPC], promover campañas de difusión masivas a nivel nacional para que los consumidores conozcan las funciones de la autoridad y también sus derechos como consumidores.

El sistema de alertas es instrumento de protección a los consumidores; no obstante, garantizar la vida, es un objetivo inalcanzable, puesto que, el comportamiento y decisiones de los consumidores es un acto independiente a cada ser humano.

Referencias

- [OICA]. (s. f.). *Organización Internacional de Constructores de Automóviles* . Obtenido de <http://www.oica.net/category/about-us/>
- 050-2016-PCM. (s.f.). Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-que-establece-el-p-decreto-supremo-n-050-2016-pcm-1408434-1/>
- Almanza et al. (2018, pp. 96 - 102). *Dispositivos electrónicos y vehículos automotores: productos defectuosos y peligrosos para el consumidor*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672018000200096
- APEC s.f. (s.f.). *Documento de orientación para el uso del sistema de intercambio de información de incidentes de seguridad de productos de APEC (APEC PSIISS)*. Obtenido de <https://www.apec.org/Publications/2013/10/Guidance-Documents-for-Use-of-APEC-Product-Safety-Incidents-Information-Sharing-System-APEC-PSIISS>
- Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación* . Caracas: EPISTEME.
- Asociación Automotriz del Perú. (s.f.). Obtenido de <https://aap.org.pe/estadisticas/>
- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. (s.f.). Obtenido de <https://www.consumidor.gob.pe/alerta?inheritRedirect=true>
- Cavazos et al. (2018). Evaluación del efecto de la vigilancia gubernamental sobre la supererogación de empresas: el caso de la industria automotriz de EE. UU. *Business Ethics*, 27(2), 156-163. doi: <https://doi.org/10.1111/beer.12179>
- Chávez & Perla. (2018, p.15). La implementación del sistema de alerta de productos riesgosos como política pública de protección de la salud de los consumidores. 15. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/623978>.
- Comisión Europea. (2020). Obtenido de https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_20_1270

Comunidad Andina de Naciones. (2021). Obtenido de

<http://www.comunidadandina.org/Prensa.aspx?id=12303&accion=detalle&cat=NP&title=en-tra-en-vigencia-no>

Comunidad Europea. (s.f.). *Safety Gate: the EU rapid alert system for dangerous non-food products*.

Obtenido de <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport#recentAlerts>

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo [UNCTAD]. (2017, p. 12).

UNCTAD.ORG. Obtenido de https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

Consejo Europeo. (s.f.). Obtenido de <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/product-safety-market-surveillance/market-surveillance/>

Const., 1993, art. 65. (s.f.). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>

Constitución Política del Perú. (1993). Obtenido de

<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>

Consumers International. (2018). *El desafío de proteger a los consumidores de productos inseguros: una imagen global. Recuperado de*

<https://es.consumersinternational.org/media/155109/productsafetyreport-execsummaryspa.pdf> [Consulta:02 de julio de 2019] .

CPSC. (s.f.). *Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de Estados Unidos* . Obtenido de

<https://www.cpsc.gov/es/SeguridadConsumidor>

CPSC. (s.f.). *SaferProducts.gov*. Obtenido de <https://www.saferproducts.gov/>

Dávila Echeverría, T. J. (2019). Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1584399>

Dávila Echeverría, T. J. (2019). *Análisis Económico de la Seguridad de Productos en el mercado peruano*. Madrid.

Decreto Supremo 006-2017-PCM. (s.f.). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/9933-006-2017-pcm>

Decreto Supremo N° 006-2017-PCM. (2017). Decreto que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

Decreto Supremo N° 024-2017-PCM. (2017). Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.

Defensoría del Pueblo. (2000). Obtenido de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>

Diccionario panhispánico del español jurídico . (s.f.). Obtenido de <https://dpej.rae.es/>

Durand, J. B. (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruana. *Prolegómenos*, 22(44), pp. 117-142. doi:DOI:10.18359/prole.3960

Gobierno de Chile. (s.f.). *Seguridad de Productos*. Obtenido de <https://www.seguridaddeproductos.cl/glossary/producto-de-consumo/>

Hernández-Sampieri et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Indecopi. (s.f.). Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/en/web/atencion-al-ciudadano/-quienes-son-los-consumidores-y-proveedores->

Indecopi. (s.f.). Obtenido de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5641>

Indecopi . (2019). *Información remitida en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 043-2003-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003.*

Indecopi. (2017). *El Portal del Consumidor*. Obtenido de Documento de Trabajo El perfil del consumidor en el Perú urbano: Un enfoque de protección:

https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/394512/Perfil_Consumidor_Urbano_2017_VF.pdf/b44ffa97-8d3b-a2f0-5d0d-3c2fbf6b6294

Indecopi. (2017). *El Portal del Consumidor*. Obtenido de

https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/394512/Perfil_Consumidor_Urbano_2017_VF.pdf/b44ffa97-8d3b-a2f0-5d0d-3c2fbf6b6294

Indecopi. (2017). *Repositorio Indecopi*. Obtenido de

<https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5641>

Indecopi. (2018). *Informe anual del Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2018*.

Obtenido de

https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anual_PC_2018_VF/2ab8e346-5339-686d-429d-6fa86bcf8f49

Indecopi. (2019). Obtenido de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/4105>

Indecopi. (2019). *Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú,*

2019. Obtenido de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/4105>

Indecopi, 2013; 2015; 2016; 2019 & Compal, 2016. (s.f.). Obtenido de https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2016/07/Taller-Regional-Antigua-mayo-2016_Presentacion-mesa-redonda-INDECOPI.pdf

Indecopi, I. N. (2017, p. 50). *Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú 2017*. Obtenido de Recuperado de

https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anual_Consumo_2017/c562f760-a197-ac4a-9c87-728eae3c20c8 [consulta: 03 de junio de 2019].

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

[Indecopi], 2017, pp. 2,3 y 50. (s.f.).

Izaguerra, A. (2019). Protección internacional del consumidor en las Naciones Unidas: ¿Hacia una gobernanza global? *Política del Consumidor*, 91-103. Obtenido de

<https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-019-09424-1>

- Kennedy, J. F. (1962). *mensaje especial al Congreso sobre la protección de interés de los consumidores*, 15 de Marzo 1962. Boston MA 02125 : https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028#folder_info.
- La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (s.f.). *La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación* . Obtenido de <https://www.fao.org/3/Y1453S/y1453s0m.htm>
- La Unión Europea. (2019, pp. 38-39). *Dirección General de Comunicación*. Obtenido de <https://op.europa.eu/webpub/com/eu-what-it-is/es/>
- Ley 29571. (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- Lucía Suhanyiova, A. I. (2020). Cultura de seguridad del producto: un estudio preliminar en la industria manufacturera del Reino Unido. *Revista de investigación de riesgos*, 24(8), 1030-1048 . doi:<https://doi.org/10.1080/13669877.2020.1805637>
- Malec et al. (2021). 37 - 55. doi:<https://doi.org/10.1007/s11151-021-09811-4>
- Manuel García Ferrando, Ramón Llopis Goig. (2016). *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=574494>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Resumen ejecutivo de la ejecución del gasto de los programas presupuestales*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/Reporte_Anual_2019_VCA_17_04_19.pdf
- Ministerio del Ambiente. (2016). *Sistema Nacional de Información Ambiental*. Obtenido de <https://sinia.minam.gob.pe/indicador/966>
- Naciones Unidas. (2003). Obtenido de https://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_sp.pdf

- National Highway Traffic Safety Administration [NHTSA]. (s.f.). *National Highway Traffic Safety Administration*. Obtenido de <https://www.cpsc.gov/es/SeguridadConsumidor>
- OEA. (s.f.). *Red Consumo y Seguro*. Obtenido de <https://www.sites.oas.org/rcss/es/paginas/alerts/default.aspx?page=96>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (s.f.). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=salud-consumidor-9850&Itemid=270&lang=es
- Patton. (1990). *Métodos de investigación y evaluación cualitativa*. California, Estados Unidos: Publicaciones Sage, Inc.
- SANIPES. (2020). *Organismo Nacional de Sanidad Pesquera*. Obtenido de https://www.sanipes.gob.pe/documentos_sanipes/procedimiento/2020/33f7e979cb305c09afe06ae0d3bfa1bd.pdf
- SANIPES. (2020). *Organismo Nacional de Sanidad Pesquera*. Obtenido de <https://www.sanipes.gob.pe/web/index.php/es/sanipes-a-tu-servicio/yo-consumidor/alerta-sanitaria>
- SERNAC. (s.f.). *Servicio Nacional del Consumidor*. Obtenido de <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-20992.html>
- Strauss & Corbin. (2002). *Bases de la Investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquia: Universidad de Antioquia.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2011). Obtenido de https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/042017/Ley_1480_Estatuto_Consumidor_2.pdf
- Unctad. (2016). *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo*. Obtenido de https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplmisc2016d1_es.pdf

Unctad. (2017). *Unctad*. Obtenido de https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplp2017d1_es.pdf

Unctad. (30 de abril de 2018). *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo*.

Obtenido de https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd12_es.pdf

Unctad. (2020). Obtenido de https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf9d2_es.pdf

Unctad. (2020). Obtenido de https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf9d2_es.pdf

Unctad. (2020). *Fortalecimiento de la protección del consumidor y de la competencia en la economía digital*. Obtenido de https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf9d4_es.pdf

Unión Europea. (2019). Obtenido de <https://op.europa.eu/es/publication-detail/->

[/publication/4836555a-a170-11e9-9d01-01aa75ed71a1/language-es/format-HTML/source-234912028](https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/4836555a-a170-11e9-9d01-01aa75ed71a1/language-es/format-HTML/source-234912028)

Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor. (2013). Obtenido de

<http://www.consumidor.justicia.gob.bo/images/pdf/ley453vdduc.pdf>

Lista de Anexos

| | |
|--|-----|
| Anexo A. Formato de cuestionario | 81 |
| Anexo B. Entrevista a Profundidad Institucional Indecopi..... | 82 |
| Anexo C. Entrevista Dra. Rocio Urbina. | 899 |
| Anexo D. Entrevista Dr. Crisólogo Cáceres..... | 92 |
| Anexo E. Entrevista Al Dr. Hebert Tassano..... | 93 |
| Anexo F. Primera encuesta de satisfacción en escala de Likert..... | 94 |
| Anexo G. Segunda encuesta de satisfacción | 99 |
| Anexo H. Validación de instrumento por juicio de Expertos..... | 103 |

Anexo A. Formato de Cuestionario

TEMA: DEL SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PELIGROSOS DEL INDECOPI EN LIMA METROPOLITANA: SITUACIÓN DE LOS VEHÍCULOS 4X2 - 2019

Instrumento: Entrevista a profundidad

| CATEGORIA | CONSUMIDORES DE VEHÍCULOS DE 30 A 50 AÑOS DE LIMA METROPOLITANA | Respuesta |
|---------------------------------|---|-----------|
| SITUACIÓN DE LOS CONSUMIDORES | ¿Opina que los consumidores identifican las funciones del INDECOPI? | |
| | ¿Opina que los consumidores identifican las funciones de la dirección de la autoridad de protección al consumidor? | |
| CALIDAD DEL SERVICIO | ¿La dirección de la autoridad nacional de protección al consumidor ¿ cómo viene trabajando el sistema de alertas de productos servicios peligrosos? | |
| | ¿El consumidor conoce el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos? | |
| | A partir del funcionamiento del sistema de alertas ¿los reclamos sobre vehículos han tenido algún impacto? | |
| POLÍTICAS INSTITUCIONALES | El sistema de alertas que actualmente viene funcionando ¿ podría intercambiar información en línea con otros sistemas de alertas en el mundo? | |
| | ¿Considera que las políticas que se aplican actualmente, en materia de seguridad de productos son las adecuadas? | |
| SATISFACCIÓN A LOS CONSUMIDORES | ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos genera en los consumidores seguridad y satisfacción como usuarios del sistema? | |
| | ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos favorece a los consumidores y proveedores de vehículos en el mercado nacional? | |
| | ¿Considera que el estado peruano ha brindado las herramientas necesarias para brindar la satisfacción de los consumidores? | |

Anexo A. Entrevista a Profundidad Institucional Indecopi

Servicio de Atención al Ciudadano

Teléfono: 224-7800 Anexo 7101

e-mail: ksalazar@indecopi.gob.pe

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CARTA N° 0980-2019/GEG-Sac

Lima, 27 de junio de 2019

Señorita

Rose Marie Medina De La Cruz

Presente. -

Referencia: Expediente N° 519-2019/GEG-Sac

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su solicitud de fecha 14 de junio de 2019, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 043-2003-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003), a fin de comunicarle lo siguiente:

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi con relación a la solicitud de denuncias recibidas por la Comisión de Protección al Consumidor desde el año 2017 hasta

la fecha sobre vehículos 4x2 en Lima Metropolitana indicar que dicha Dirección no administra ni genera la información referida a dicho aspecto.

Asimismo, la Dirección con relación al cuestionario precisa lo siguiente:

Resulta oportuno señalar que la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (en adelante, la Ley) establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la Administración Pública siempre que dicha información este contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, cuando haya sido creada u obtenida por la entidad o que se encuentre en su posesión o bajo su control^[1].

Así pues, de acuerdo con la Ley, la obligación de entregar información pública no implica la creación o producción de información con la que no cuente la entidad o no tenga la obligación de contar al momento de efectuarse el pedido^[2].

Categoría: Situación de los Consumidores

- 1. ¿Opina que los consumidores identifican las funciones del Indecopi?**
- 2. ¿Opina que los consumidores identifican las funciones de la Dirección de la Autoridad de Protección del Consumidor?**

Sobre ambas preguntas, la Dirección señala que no cuenta con información sobre el grado de identificación de los consumidores de vehículos de 30 a 50 años en Lima Metropolitana, sobre las funciones del Indecopi y de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. No obstante, respecto a la pregunta 2. procede a informar que desde el año 2017, se registran el siguiente número de visitas de consumidores al Portal del consumidor, el cual es administrado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el cual es una herramienta de autogestión institucional en el marco de las actividades del fortalecimiento del sistema nacional integrado de protección del Consumidor. Dicha información, se adjunta como Anexo 1.

Categoría: Calidad del Servicio

- 3. ¿La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor ¿Cómo viene trabajando el sistema de alertas de productos o servicios peligrosos?**

El sistema de alertas de productos y servicios peligrosos se viene trabajando en el marco del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante la Ley 29571 (en adelante

el Código), cuyo Capítulo IV, denominado “Salud y seguridad de los consumidores” contiene un Subcapítulo I denominado “Protección a la salud y seguridad de los consumidores”.

Al respecto, el artículo 25 del Código contempla que, los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes y establece que los proveedores deben adoptar medidas frente a los riesgos previstos.

Asimismo, su artículo 28, establece la obligación de los proveedores de adoptar medidas para eliminar o reducir los peligros no previstos, por lo que en caso de que se coloquen productos o servicios en el mercado, en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos con anterioridad o imprevisibles, el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro en el plazo inmediato; entre ellas, notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores, a la brevedad, de las advertencias del caso. La prueba de las medidas adoptadas corresponde al proveedor.

En dicho contexto, mediante el Decreto Supremo N° 050-2016-PCM, se aprobó el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, con la finalidad regular el procedimiento que los proveedores deben seguir para eliminar o reducir los riesgos no previstos de los productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo del Código.

A continuación, se muestran las etapas como se ha venido trabajando el Sistema de Alertas de productos y servicios peligrosos:

| Periodo | Etapas |
|-----------|--|
| 2012-2013 | Inicio del monitoreo de alertas (Red de Consumo Seguro y Salud – RCSS). |
| 2014-2015 | Ejecución del procedimiento nacional de alertas y afiliación a redes internacionales |
| 2015-2016 | Consolidación del marco normativo |
| 2016-2017 | Desarrollo de plataforma tecnológica para el reporte de alertas de consumo (http://www.alertasdeconsumo.gob.pe) |
| 2018 | Proyecto de modificación del DS 050-2016-PCM |

Actualmente, las alertas de los productos y servicios peligrosos se difunden desde el Portal: <http://www.alertasdeconsumo.gob.pe>. Dicho portal es administrado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

Para mayor detalle, se remite como Anexo 2, la presentación de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, sobre el Sistema Virtual de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, en la cual se detalla el procedimiento de alertas de productos y servicios peligrosos. (01 archivo)

Por otro lado, en caso del retiro de productos peligrosos/ riesgosos, se indica el procedimiento, a través de un flujograma

4. ¿El Consumidor conoce el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos?

La Dirección comunica que no cuenta con información actualizada sobre el perfil del consumidor, en este caso en materia de protección del consumidor. Sin embargo, remite lo siguiente: “Perfil del Consumidor en Lima Metropolitana y Callao: Un enfoque de Protección”, del año 2014 (disponible en <https://bit.ly/2XuitHp>); y el acápite referido a la percepción de los consumidores correspondiente al punto 5.1 (Página 42) de la publicación “Informe Anual 2015 Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú” (disponible en <https://bit.ly/2mipf08>). (01 archivo)

¿A partir del funcionamiento del sistema de alertas, los reclamos sobre vehículos han tenido algún impacto?

Se puede inferir que la preocupación es si a partir del funcionamiento del Sistema de Alertas ha disminuido los reclamos presentados en el Indecopi en el rubro automotor.

Al respecto, sobre la base de la información del Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante, SAC) se tiene que, los reclamos que se reportan en el SAC del Indecopi engloban reclamaciones sobre la venta, la reparación y mantenimientos de vehículos (en 2018 totalizaron 1,095 reclamos) con causas que no necesariamente corresponde a aspectos de seguridad, así entre las causas de los reclamos se pueden mencionar a la falta de idoneidad (92.1% del total de casos), seguido por la falta de ejecución de garantía, la atención de reclamos, entre otros.

Cabe indicar que el Sistema de Alertas de productos y servicios peligrosos apunta principalmente a la gestión de la información sobre los riesgos no previstos en productos colocados en el mercado.

En este sentido, es una herramienta que soluciona preventivamente potenciales conflictos de consumo puesto que los proveedores retiran productos con riesgos no previstos, se ponen en contacto con los consumidores para la adopción de medidas adecuadas en caso estar el producto en el mercado y se evita, potencialmente, la ocurrencia de reclamos y denuncias, con el consecuente ahorro para Autoridad de Consumo que hubiese incurrido por la tramitación de estos, permitiéndole destinarlos a otras actividades; y el ahorro para al consumidor al evitarse gastos en la solución de los problemas de consumo.

Cabe destacar que, entre 2012 y mayo del 2019, la emisión de alertas del rubro automotor fue de un total de 123 alertas, beneficiando potencialmente a 104786 consumidores considerando la cantidad de unidades involucradas. Dicha información es en base a consumidores a nivel nacional y sin diferenciar rango de edades.

Categoría: Políticas Institucionales

5. El Sistema de alertas que actualmente viene funcionando ¿Podría intercambiar información en línea con otros sistemas de alertas en el mundo?

El Perú es miembro de La Red Consumo Seguro y Salud (RCSS), de la Organización de Estados Americanos (OEA), la cual fomenta la protección de la seguridad y salud de los consumidores, mediante la creación a nivel hemisférico de un portal Web, que permite compilar y publicar de forma permanente las principales alertas regionales y mundiales de productos de consumo.

A través del Portal Web de la RCSS: <https://www.sites.oas.org/rcss/ES/Paginas/alerts/default.aspx>, se puede acceder al Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), que permite visualizar las alertas sobre productos riesgosos o peligrosos de los países de América del Norte, América del Centro y América

del Sur. Asimismo, a través de dicho portal se ofrece un espacio para la compilación de estándares, reglamentos y normas técnicas, mejores prácticas de vigilancia de mercados para la seguridad de productos, directorio de autoridades y especialistas, módulo de capacitación online, entre otros; y sirve de herramienta para el intercambio seguro de información ente las autoridades competentes.

6. ¿Considera que las políticas que se aplican actualmente en materia de seguridad de productos son las adecuadas?

Constituye una Política Pública reconocida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que el Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados.

En ese sentido, la Política Nacional De Protección y Defensa del Consumidor, aprobada mediante Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, tiene como uno de sus objetivos específicos "Garantizar la seguridad de los consumidores en el marco de las relaciones de consumo". La Protección de la salud y seguridad de los consumidores, constituye uno de los ejes estratégicos en los que se ha basado la Política y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.

Para garantizar la seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo, desde el punto de vista de la salud y seguridad, se lleva a cabo el monitoreo constante para la detección de alertas a través de medios relevantes, elaboración del marco normativo respectivo y la ejecución de un procedimiento global (en coordinación con otras entidades del Sistema involucradas), que finalmente decanten en la emisión celerada de la comunicación al consumidor y retiro de productos (de ser el caso).

Categoría: Satisfacción a los Consumidores

7. ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos genera en los consumidores seguridad y satisfacción como usuarios del sistema?

Entre 2012 y mayo del 2019, la emisión de alertas del rubro automotor, a nivel nacional fue de un total de 123 alertas, beneficiando potencialmente a 104786 consumidores considerando la cantidad de unidades involucradas, por lo que dicho sistema ha permitido reducir conflictos de consumo y ahorro de tiempo a dichos usuarios.

8. ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos favorece a los consumidores y proveedores de vehículos en el mercado nacional?

El Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos fue creado por el Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, con la finalidad de advertir a la ciudadanía acerca de productos o servicios comercializados en el mercado nacional que podrían ponerlos en riesgo, e informar sobre las acciones que han sido adoptadas por los proveedores y las entidades públicas competentes, frente a dicha situación.

Además, permite a los proveedores comunicar a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, la existencia de riesgos no previstos en los productos o servicios que han colocado en el mercado, precisando las medidas que han adoptado para eliminar o reducir tales peligros.

Este sistema recoge información del monitoreo de las redes internacionales de alertas de seguridad de productos, alertas proporcionadas por las entidades públicas competentes, y de los reportes de riesgos que brinden los consumidores de forma directa.

9. ¿Considera que el Estado peruano ha brindado las herramientas necesarias para brindar la satisfacción de los consumidores?

El Estado Peruano ha puesto a disposición de los usuarios herramientas que permitan al consumidor identificar productos que pueden resultar peligrosos o riesgos. Dichas

herramientas son: (i) el Sistema de Alertas de Consumo: <http://www.alertasdeconsumo.gob.pe>; y el (ii) el Portal del Consumidor: <https://www.consumidor.gob.pe>.

- La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi N° 2 señala, que el Decreto Supremo 043-2003-PCM que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, obliga a las entidades de la Administración Pública a proporcionar información que efectivamente mantengan en su poder, no así a procesarla u organizarla de una forma particular. Adicionalmente, el artículo 13° de la citada Ley establece expresamente que la entidad se encontrará exonerada de entregar aquella información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido ^[3].
- En ese sentido, la Secretaría precisa que la información solicitada en el punto 1 de su solicitud, no es una forma de registro procesada en su sistema, por lo que no resulta posible remitir lo solicitado. Asimismo, en relación con el punto 2 de su solicitud, informa que no es competentes para emitir respuestas sobre el Sistema de Alertas y/o servicios que brinda la Dirección de la Autoridad de Protección al Consumidor.
- La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Lima Norte en referencia a lo solicitado señala, que el Sistema de Administración de Expedientes de Comisiones (SIGA) y el Sistema Integrado Resolutivo (SIRPC) no permiten procesar información relacionada a los parámetros descritos por usted.
- Sobre el particular, la Secretaría indica que el Decreto Supremo 043-2003-PCM que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, obliga a las entidades de la Administración Pública a proporcionar información que efectivamente mantengan en su poder, no así a procesarla u organizarla de una forma particular. Adicionalmente, el artículo 13 de la citada Ley establece expresamente que la entidad se encontrará exonerada de entregar aquella información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Karim Salazar Vásquez

Jefa del Servicio de Atención al Ciudadano

INDECOPI

M-SAC-37/02

P.D.: Agradeceremos que, a través de esta vía, nos confirme la recepción de la presente comunicación

[1] Ley N° 27806. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 10.- Información de acceso público Las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control. (...)

[2] Ley N° 27806. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 13.- Denegatoria de acceso(...) La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada. Esta Ley tampoco permite que los solicitantes exijan a las entidades que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean. (...)[3]

DECRETO SUPREMO 043-2003-PCM. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Artículo 13.- Denegatoria de acceso(...)

La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada.

(...)

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

Anexo B. Entrevista Dra. Rocio Urbina.

Dra. Rocio Urbina, experta en protección al Consumidor

| CATEGORIA | CONSUMIDORES DE VEHÍCULOS DE 30 A 50 AÑOS DE LIMA METROPOLITANA | Respuesta |
|-------------------------------|---|--|
| SITUACIÓN DE LOS CONSUMIDORES | 1. ¿Opina que los consumidores identifican las funciones del INDECOPI? | <p>El INDECOPI es una institución que tiene múltiples funciones relacionadas al buen desempeño del mercado así; luchar contra la piratería, promover la libre y leal competencia, eliminar las barreras burocráticas, entre otros. Sin embargo, la función más conocida del Indecopi es la de protección de los consumidores. Ello es evidenciado en la Encuesta Nacional de Protección de los Consumidores. En donde se muestra el conocimiento que la ciudadanía tiene sobre las funciones del Indecopi en materia de consumo. https://bit.ly/3lyZ4kl</p> <p>Es claro que el Indecopi es más conocido entre la población por sus funciones relacionada a la protección de los ciudadanos dentro de conflictos de consumo. Siendo el nivel socio económico A - B de Lima el que conoce más al Indecopi.</p> |
| | 2. ¿Opina que los consumidores identifican las funciones de la dirección de la autoridad de protección al consumidor? | <p>A pesar de su importancia las funciones de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) no son conocidas entre los ciudadanos. La mayoría de consumidores asocia al INDECOPI solamente con la solución de conflictos de consumo. No obstante, desde la emisión del Código de Consumidor en el año 2010 esta visión del Indecopi cambio, hacia no solo solución de conflictos si no hacia la prevención de la aparición de conflictos de consumo, creándose la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, siendo esta nueva visión de política pública ejecutada por la DPC.</p> <p>La falta de conocimiento de las funciones de la DPC, es un aspecto que debe mejorarse pues justamente es esta Dirección la que aborda los aspectos preventivos de la protección al consumidor en el Perú y que por tanto resulta muy relevante para la disminución y real protección de los conflictos de consumo en nuestro país.</p> |

| | | |
|----------------------|--|--|
| CALIDAD DEL SERVICIO | <p>3. ¿La dirección de la autoridad nacional de protección al consumidor ¿como viene trabajando el sistema de alertas de productos servicios peligrosos?</p> | <p>La implementación del sistema de alertas de productos peligrosos en el Perú es una de las funciones más resaltantes desarrolladas por la DPC. Esta se viene gestando desde el año 2013. En la actualidad se gestionan las alertas a través de un trabajo reactivo, vale decir, cuando el mismo proveedor detecta que ha ocurrido un problema de seguridad en el proceso de fabricación de los productos que ha colocado en el mercado peruano y al existir un riesgo que puede perjudicar la salud de sus clientes lo comunica al Indecopi. Así, el Indecopi una vez recibida la comunicación de la empresa, replica la alerta comunicada en su portal web de alertas y en las redes sociales del Indecopi.</p> |
| | <p>4. ¿El consumidor conoce el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos?</p> | <p>Lamentablemente, considero que el consumidor no conoce el sistema de alertas de consumo. Si bien un aspecto positivo es que desde el año 2017 cuenta con una página web propia, se necesita aún una labor de difusión más intensa entre la población de todos los sectores socio económico y a nivel nacional. Un aspecto importante respecto al conocimiento del sistema de alertas es la difusión que se realiza a través de las redes sociales del Indecopi pero es aún un espacio limitado.</p> |
| | <p>5. A partir del funcionamiento del sistema de alertas ¿Considera que los reclamos sobre vehículos han tenido algún impacto?</p> | <p>En general considero que el sistema de alertas ha tenido un impacto positivo en el sector de venta de vehículos en el Perú desde el punto de vista de la protección al consumidor. Así, los proveedores dedicados a la venta de vehículos pasaron de tener un comportamiento reactivo a un comportamiento proactivo en lo referido a la comunicación de las alertas de consumo al Indecopi. Ello sin duda ha repercutido en la implementación de mejoras en la atención al cliente del sector de venta de vehículos, pues al funcionar el sistema de alertas para el caso de los autos han debido implementar canales de comunicación más variados y eficientes con sus clientes a fin de atender los casos de problemas por alertas de consumo. Asimismo, es importante tener en cuenta que el sector poblacional al que esta dirigido la venta de vehículos (A y B) esta más empoderado de sus derechos como consumidor por lo que tiende a reclamar más y exigir sus derechos.</p> |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| POLITICAS INSTITUCIONALES | 6. El sistema de alertas que actualmente viene funcionando ¿Puede intercambiar información en línea con otros sistemas de alertas en el mundo? | El sistema de alertas de consumo del Indecopi se encuentra adherido al sistema de alertas de la OEA a través del SIAR (Sistema Interamericano de Alertas Rápidas) de la Red de Consumo Seguro Y Salud. En este espacio se busca promover el intercambio de información de los países miembros. https://bit.ly/3BF8R75 Actualmente, OEA viene trabajando en mejorar el intercambio de información en esta plataforma, pues aún no se encuentra desarrollada e implementada de manera integral. |
| | 7. ¿Considera que las políticas que se aplican actualmente en materia de seguridad de productos son las adecuadas? ¿Por qué? | Las políticas que se aplican en seguridad de productos son limitadas actualmente pues se debería establecer una mayor coordinación entre los diversos actores de la seguridad de productos en el país. Asimismo, se debe promover el monitoreo de la seguridad de productos en el mercado a través de análisis y recojo de muestras con laboratorios. |
| SATISFACCIÓN A LOS CONSUMIDORES | 8. ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos genera en los consumidores seguridad y satisfacción como usuarios del sistema? ¿Por qué? | En principio ello no es medido por el Indecopi por lo que no se puede conocer de manera objetiva. Sin embargo, de mi experiencia puedo comentar que la satisfacción que reciben los consumidores respecto al sistema no es muy alta pues actualmente falta mucha coordinación entre entidades. Recordemos que el tema de seguridad de productos es un tema transversal, que involucra a varios sectores: salud, producción, agricultura, etc. Si bien el Indecopi ha realizado notables esfuerzos en la implementación del sistema de alertas este se ha quedado en solo replicar alertas que ya han sido emitidas de parte o por otras entidades de consumo. No existiendo estudios de preventivos sobre la peligrosidad de un producto en base a denuncias formuladas por los consumidores o el uso de laboratorios, por lo que el sistema de alertas es bastante limitado en la actualidad. |
| | 9. ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos favorece a los consumidores y proveedores de vehículos en el mercado nacional? ¿Por qué? | Considero que el sistema de alertas de manera general promueve un mercado más transparente y eficiente, pues los consumidores y proveedores acceden a operaciones que son más seguras y adecuadas a sus expectativas, disminuyendo los riesgos de la existencia de productos inseguros en el mercado. |

| | | |
|--|--|--|
| | | Este efecto sin duda favorece a los consumidores pues acceden a productos más seguros y también a los proveedores pues los obliga a mejorar sus protocolos de atención a clientes y disminuye las posibilidades de recibir denuncias o demandas por la ocurrencia de accidentes de consumo entre sus clientes. |
| | 10. ¿Considera que el estado peruano ha brindado las herramientas necesarias para brindar la satisfacción de los consumidores? De qué forma? | Se han realizado esfuerzos iniciales para brindar seguridad y por ende satisfacción a los consumidores, pero es necesario que el Estado implemente mecanismos adicionales. En esa línea lo que he mencionado sobre la actuación preventiva respecto a que la Autoridad Estatal sea quién monitoree el mercado y de oficio retire un producto peligroso. Asimismo es necesario mejorar las actividades ex post la comunicación de la alerta de consumo relacionadas a la fiscalización que debe realizar el Indecopi. |

Nombres: Rocío Esther Urbina Linares

Fecha : 27 de noviembre del 2020



Anexo C. Entrevista Dr. Crisólogo Cáceres

Dr. Crisólogo Cáceres, presidente de la Asociación de Consumidores ASPEC. Abogado y experto en temas de protección al consumidor.

| CATEGORIA | CONSUMIDORES DE VEHICULOS DE 30 A 50 AÑOS DE LIMA METROPOLITANA | Respuesta (justifique) |
|-------------------------------|---|--|
| SITUACIÓN DE LOS CONSUMIDORES | 1. ¿Opina que los consumidores identifican las funciones del INDECOPI? | No. El INDECOPI «cuyas siglas ni siquiera incorporan el término "consumidor"» es en esencia una agencia gubernamental de libre competencia, similar a la FTC de EEUU y sus funciones primordiales van en ese sentido. Sin embargo, los gobernantes de turno y los consumidores en general creen erróneamente que es una institución dedicada exclusivamente a la protección del consumidor como el SERNAC en Chile o la PROFECO en México. |
| | 2. ¿Opina que los consumidores identifican las funciones de la dirección de la autoridad de protección al consumidor? | No. Dicha Dirección forma parte de un organigrama muy complejo y resulta improbable que un consumidor promedio esté familiarizado con ella. |
| CALIDAD DEL SERVICIO | 3. ¿La dirección de la autoridad nacional de protección al consumidor ¿como viene trabajando el sistema de alertas de productos servicios peligrosos? | Regular. Ello debido a dos razones: 1) No tiene iniciativa en la generación de alertas y se limita a reproducir lo que dicen otras agencias; 2) No ha forjado nexos o alianzas con los medios de comunicación y las asociaciones de consumidores para la difusión permanente y oportuna de las mismas. |
| | 4. ¿El consumidor conoce el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos? | No. Únicamente se entera de algunas de ellas si lo lee en los diarios o lo ve en la TV. |
| | 5. A partir del funcionamiento del sistema de alertas ¿Considera que los reclamos sobre vehículos han tenido algún impacto? | Es posible. Sin embargo, no he tenido acceso a las cifras. |
| POLITICAS INSTITUCIONALES | 6. El sistema de alertas que actualmente viene funcionando ¿Puede intercambiar información en línea con otros sistemas de alertas en el mundo? | Claro que sí. Empero, yo creo empíricamente que es mayor el porcentaje de información que el INDECOPI recibe de otras agencias en comparación con el que genera. |
| | 7. ¿Considera que las políticas que se aplican actualmente en materia de seguridad de productos son las adecuadas? ¿Por qué? | No. Porque el INDECOPI es reactivo. No tiene la iniciativa constante de identificar productos con defectos potenciales y realizar estudios o análisis de laboratorio en relación a ellos. Mucho más activa es la DIGESA por ejemplo. |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| SATISFACCIÓN A LOS CONSUMIDORES | 8. ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos genera en los consumidores seguridad y satisfacción como usuarios del sistema? ¿Por qué? | Sí, siempre que dichas alertas sean de conocimiento del público. |
| | 9. ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos favorece a los consumidores y proveedores de vehículos en el mercado nacional? ¿Por qué? | Sí, siempre que dichas alertas sean de conocimiento del público. |
| | 10. ¿Considera que el estado peruano ha brindado las herramientas necesarias para brindar la satisfacción de los consumidores? De qué forma? | No porque los gobiernos consideran que la mera existencia del INDECOPI es más que suficiente para garantizar la protección de los derechos del consumidor, lo cual no es cierto. Lo ideal sería crear en el Perú el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor. Para el efecto, se escindirían del INDECOPI las funciones relacionadas con el tema. El antecedente es el INACAL. |

Nombres: Crisólogo Cáceres

Fecha: 11 de noviembre de 2020

Firma:

Anexo D. Entrevista al Dr. Hebert Tassano

Dr. Hebert Tassano. Ex presidente del Indecopi. Experto en Competencia, Protección al consumidor y Regulación, Medio Ambiente.

| CATEGORIA | CONSUMIDORES DE VEHÍCULOS DE 30 A 50 AÑOS DE LIMA METROPOLITANA | Respuesta |
|---------------------------------|--|--|
| SITUACIÓN DE LOS CONSUMIDORES | 1. ¿Opina que los consumidores identifican las funciones del INDECOPI? | Si |
| | 2. ¿Opina que los consumidores identifican las funciones de la dirección de la autoridad de protección al consumidor? | No |
| CALIDAD DEL SERVICIO | 3. ¿La dirección de la autoridad nacional de protección al consumidor ¿ como viene trabajando el sistema de alertas de productos servicios peligrosos? | <u>Lo trabaja bien y en forma coordinada</u> |
| | 4. ¿El consumidor conoce el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos? | No |
| | 5. A partir del funcionamiento del sistema de alertas ¿Considera que los reclamos sobre vehículos han tenido algún impacto? | No |
| POLITICAS INSTITUCIONALES | 6. El sistema de alertas que actualmente viene funcionando ¿Puede intercambiar información en línea con otros sistemas de alertas en el mundo? | Si |
| | 7. ¿Considera que las políticas que se aplican actualmente en materia de seguridad de productos son las adecuadas? ¿Por qué? | <u>Si, hay un sistema de intercambio de información y un protocolo</u> |
| SATISFACCIÓN A LOS CONSUMIDORES | 8. ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos genera en los consumidores seguridad y satisfacción como usuarios del sistema? ¿Por qué? | <u>Si, por que les da la seguridad de comprar productos seguros</u> |
| | 9. ¿Considera que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos favorece a los consumidores y proveedores de vehículos en el mercado nacional? ¿Por qué? | <u>Si, por que saben que si el vehículo tiene una falla el INDECOPI los va a apoyar</u> |
| | 10. ¿Considera que el estado peruano ha brindado las herramientas necesarias para brindar la satisfacción de los consumidores? De qué forma? | <u>Si, con campañas de educación, creando mecanismos alternativos de solución de reclamos, sancionando a los proveedores</u> |

Nombres: Hebert Tassano

Fecha 04 de noviembre 2020

Firma *Hebert Tassano*

Anexo F. Primera encuesta aplicada a 101 consumidores con la escala de Likert

ACCIÓN  

Se han guardado todos los cambios en Drive



Preguntas Respuestas **101** Configuración

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Esta encuesta desea conocer su opinión acerca del servicio que ofrece el Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor según las siguientes opciones: 1 (Nada satisfecho), 2 (Poco satisfecho), 3 (Neutral), 4 (Muy satisfecho) y 5 (Totalmente satisfecho)

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

¿Conoce usted las funciones del Indecopi? *

| | | | | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| No conoce | <input type="radio"/> | Lo conoce bien |

¿Conoce usted las funciones de la Dirección de la autoridad de protección al consumidor del Indecopi? *

| | | | | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| No conoce | <input type="radio"/> | Lo conoce bien |

¿Sabía usted que existe un Sistema de Alertas de Productos y Servicios peligrosos que administra la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi? *

| | | | | | | |
|---------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| No sabe | <input type="radio"/> | Lo sabe muy bien |

¿Sabía usted que la alerta de algún producto le advierte que su uso puede ser peligroso para la salud? *

| | | | | | | |
|---------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| No sabe | <input type="radio"/> | Lo sabe bien |

¿Opina que el Estado peruano ha brindado las herramientas necesarias para propiciar la satisfacción de los consumidores a través del Sistema de Alertas de Productos y Servicios peligrosos? *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

¿En qué región del Perú vive? *

1. Lima

¿Conoce usted las funciones del Indecopi? *

1 2 3 4 5

No conoce Lo conoce bien



¿Conoce usted las funciones de la Dirección de la autoridad de protección al consumidor del Indecopi? *

1 2 3 4 5

No conoce Lo conoce bien

¿Sabía usted que existe un Sistema de Alertas de Productos y Servicios peligrosos que administra la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi? *

1 2 3 4 5

No sabe Lo sabe muy bien



¿Sabía usted que la alerta de algún producto le advierte que su uso puede ser peligroso para la



Escala lineal

De 1 a 5

1 No sabe

A partir del funcionamiento del sistema de alertas de Productos y Servicios peligrosos que administra la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor ¿usted ha presentado algún reclamo sobre alguna amenaza de seguridad en los productos que consume? *

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

A partir del funcionamiento del sistema de alertas de Productos y Servicios peligrosos que administra la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor ¿usted ha presentado algún reclamo sobre seguridad del vehículo automóvil que utiliza? *

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

¿Considera que las políticas que aplica la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor actualmente, en materia de seguridad de productos son las adecuadas? *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

¿Opina que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos, genera seguridad y satisfacción entre los consumidores? *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

¿Opina que el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos favorece a los consumidores y a los proveedores de vehículos en el mercado nacional? *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

¿Opina que el Estado peruano ha brindado las herramientas necesarias para propiciar la satisfacción de los consumidores a través del Sistema de Alertas de Productos y Servicios peligrosos? *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

¿En qué región del Perú vive? *

1. Lima

Indique el grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

Descripción (opcional)



Anexo G. Segunda encuesta aplicada a 296 consumidores, respondieron 13 personas más

Preguntas Respuestas **296** Configuración

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Esta encuesta desea conocer su opinión acerca del servicio que ofrece el Indecopi como Autoridad Nacional

1. ¿En qué distrito de Lima metropolitana reside? *

1. Ancón
2. Ate Vitarte
3. Barranco
4. Breña
5. Callao
6. Carabaylo
7. Cercado
8. Chaclacayo

2. ¿Tiene usted o ha tenido/ trabaja o ha trabajado con un vehículo? *

Si

No

3. ¿Sabía usted que existen avisos sobre seguridad de vehículos, también conocidos como alertas de seguridad * o retiro de vehículos (recalls), que le advierte sobre un riesgo que puede ser peligroso para su salud?

Si

No

4. ¿Conoce usted dónde puede informarse de las alertas de seguridad o recalls de los vehículos? *

Si

No

5. ¿Considera usted que debe existir una plataforma donde pueda consultar alertas sobre los vehículos por problemas de seguridad? *

Si

No

6. ¿Alguna vez adquirió o utilizó un vehículo que estuviera comprendido dentro de una alerta de seguridad de productos? *

Si

No

7. ¿Sabía usted que el Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, está a cargo de la protección de la salud y seguridad de los consumidores? *

Si

No

8. ¿Sabía usted que existe un Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos donde puede consultar sobre vehículos defectuosos que administra la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi? *

Si

No

9. ¿Opina que la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi, difunde el funcionamiento del Sistema de Alertas? *

Si

No

10. ¿Considera que la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi, debe establecer un mecanismo que le permita monitorear e informar a los consumidores sobre la seguridad de los vehículos? *

Si

No

11. ¿Considera que la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, cumple con su función de fiscalización a las empresas proveedoras de vehículos por seguridad de productos? *

Si

No

12. ¿Opina que la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi le ha brindado las herramientas necesarias para propiciar la satisfacción de los consumidores a través del Sistema de Alertas de Productos y Servicios peligrosos?

Sí ×

No ×

Añadir opción o añadir respuesta "Otro"

  Obligatorio 

Anexo H. Validación de instrumentos por Juicio de Expertos



SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS PELIGROSOS DEL INDECOPI EN LA
SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (SITUACIÓN DE LOS
VEHÍCULOS), LIMA METROPOLITANA 2019

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Dra. Lida Vásquez Pajuelo
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Entrevista en profundidad y Encuestas.
- 1.4 Autor del Instrumento: Rose Marie Medina De la Cruz.

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 -20 % | Regular 21- 40 % | Bueno 41-60 % | Muy bueno 61-80 % | Excelente 81-100 % |
|--------------------|--|-----------------------|---------------------|------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulada con lenguaje apropiado | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado el alcance de ciencia y tecnología | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del diagnostico. | | | | X | |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lida Vásquez Pajuelo
DNI N° 10534611
Fecha: 20/04 /2019

SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS PELIGROSOS DEL INDECOPI EN LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (SITUACIÓN DE LOS VEHÍCULOS), LIMA METROPOLITANA 2019

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: MBA Adolfo Bouillon Sardón
 1.2 Cargo e Institución donde labora: PTC Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Entrevista en profundidad y Encuestas.
 1.4 Autor del Instrumento: Rose Marie Medina De la Cruz.

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Este formulario con lenguaje apropiado | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Este cuestionario en conductas observables | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Cubre los aspectos de cantidad y calidad | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Deuda en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre los ítems, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La entrega responde al propósito del instrumento | | | | X | |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Adolfo Bouillon S.
 DNI N° 40700069
 Fecha: 15/ 04 /2021

SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS PELIGROSOS DEL INDECOPI EN LA
SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (SITUACIÓN DE LOS
VEHÍCULOS), LIMA METROPOLITANA 2019

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mag. Jean Pierre García
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Entrevista en profundidad y Encuestas.
 1.4 Autor del Instrumento: Rose Marie Medina De la Cruz.

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0-20 % | Regular 21-40 % | Buena 41-60 % | Muy buena 61-80 % | Excelente 81-100 % |
|--------------------|---|----------------------|--------------------|------------------|----------------------|-----------------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulada con lenguaje apropiado | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresada en conductas observables | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuada al alcance de ciencia y tecnología | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuada para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basada en aspectos Técnicos – científicos de la Tecnología Educativa | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre los ítems, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La metodología responde al propósito del diagnóstico | | | | X | |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Jean Pierre García
 DNI N° 07876251
 Fecha: 25/04 /2019

SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS PELIGROSOS DEL INDECOPI EN LA
SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (SITUACIÓN DE LOS
VEHÍCULOS), LIMA METROPOLITANA 2019

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Doctor Xavier Antonio Laos Laura.
1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Encuesta de satisfacción.
1.4 Autor del Instrumento: Rose Marie Medina De la Cruz.

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 -20 % | Regular 21- 40 % | Bueno 41-60 % | Muy bueno 61-80 % | Excelente 81-100 % |
|--------------------|---|-----------------------|---------------------|------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulada con lenguaje apropiado | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al alcances de ciencia y tecnología | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del dispositivo. | | | | X | |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Xavier Laos Laura
DNI N° 22103199
Fecha: 21/03 /2021



SAN MARTÍN DE PORRES

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS PELIGROSOS DEL INDECOPI EN LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (SITUACIÓN DE LOS VEHÍCULOS), LIMA METROPOLITANA 2019

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Doctorando Jorge Luis Ojeda.
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Encuesta de satisfacción.
 1.4 Autor del instrumento: Rose Marie Medina De la Cruz.

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0-20 % | Regular 21-40 % | Buena 41-60 % | Muy buena 61-80 % | Excelente 81-100 % |
|--------------------|---|----------------------|--------------------|------------------|----------------------|-----------------------|
| 1. CLARIDAD | Este formulado con lenguaje apropiado | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Este expresado en conductas observables | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al estado de ciencia y tecnología | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para verificar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Genérico en aspectos Técnicos - certifique de la Tecnología Educativa | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre los ítems, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al contexto del diagnóstico | | | | X | |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Jorge Luis Ojeda
 DNI N° 29529585
 Fecha: 21/03/2021