Indecopi

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

¿Qué es el INDECOPI y cuál es su función?

El **Indecopi** es un Organismo Público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros y goza de autonomía técnica, económica, presupuestal y administrativa.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (**Indecopi**) fue creado para propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

1.- ¿Qué es el LIBRO DE RECLAMACIONES?

Es un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores están obligados a contar con su LIBRO DE RECLAMACIONES, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).

2.- ¿Cuál es la diferencia entre un reclamo y una queja?

El consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados, mientras que la queja expresa su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, como por ejemplo, la mala atención.

3.- Si eres consumidor.

- ***¿Cómo me beneficia el LIBRO DE RECLAMACIONES?***

  El LIBRO DE RECLAMACIONES promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en las compras. Es importante que recuerdes que puedes hacer uso del LIBRO DE RECLAMACIONES, así no hayas comprado el bien o adquirido el servicio.

- ***¿Cómo utilizo el LIBRO DE RECLAMACIONES?***

  Si tienes una queja o reclamo, pide al proveedor el LIBRO DE RECLAMACIONES.

  Llena claramente todos los datos requeridos.

El proveedor debe entregarte una copia, si el libro es físico; o una impresión, si el libro es virtual.

Debes recibir atención a tu queja o reclamo en el plazo legalmente establecido.

- ***¿Qué debes hacer si el proveedor no cuenta con el LIBRO DE RECLAMACIONES o no resuelve mi reclamo en el plazo establecido?***

  Debes informarlo al INDECOPI, que podrá intervenir aplicando sanciones ejemplares, en defensa de tus derechos.

- ***¿Qué sanciones puede imponer el INDECOPI, en caso de que el proveedor no cuente con su LIBRO DE RECLAMACIONES o no dé respuesta a tus reclamos o quejas?***

  Si el proveedor no cuenta con su LIBRO DE RECLAMACIONES o no da respuesta a los reclamos o quejas registrados, el INDECOPI puede imponerle desde una amonestación, hasta una multa, por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, de acuerdo a la gravedad de la infracción.

  Si presentas tu reclamo o queja en el LIBRO DE RECLAMACIONES y deseas que el INDECOPI conozca los hechos sucedidos, puedes remitir la copia o impresión a la oficina del INDECOPI más cercana.
  *Si desea hacer una consulta sobre el LIBRO DE RECLAMACIONES o algún tema de la competencia del INDECOPI, puede escribirnos al correo sacreclamo@indecopi.gob.pe

4.- Si eres proveedor.

- ***¿Quiénes tienen la obligación de implementar el LIBRO DE RECLAMACIONES?***

  El LIBRO DE RECLAMACIONES debe ser implementado por todos los proveedores que ofrezcan bienes y servicios en establecimientos abiertos al público, incluyendo a los proveedores de servicios regulados o supervisados.

- ***¿Qué características debe tener el LIBRO DE RECLAMACIONES?***

  Como proveedor, tienes la opción de implementar el LIBRO DE RECLAMACIONES de forma física o de forma virtual.
  Si cuentas con el LIBRO DE RECLAMACIONES en físico, éste deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Cada Hoja de Reclamación física deberá contar con al menos tres hojas autocopiativas. La primera debe ser entregada al consumidor, al momento de dejar su queja o reclamo; la segunda se queda contigo y la tercera debe ser remitida al INDECOPI cuando sea solicitada.
  Si cuentas con un LIBRO DE RECLAMACIONES virtual, éste deberá estar a disposición de tus consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso. En este caso estás obligado a brindar al consumidor el apoyo necesario para que pueda registrar su reclamo o queja de manera adecuada. No puedes pedir al consumidor que registre su queja

o reclamo mediante una computadora que se encuentre ubicada fuera del establecimiento comercial.

- ***¿Cuáles son tus obligaciones, como proveedor, sobre el LIBRO DE RECLAMACIONES?***

  Debes exhibir en un lugar visible un aviso que indique lo siguiente:

  - Que tu establecimiento cuenta con su LIBRO DE RECLAMACIONES.
  - Que los consumidores tienen derecho de solicitar el LIBRO DE RECLAMACIONES.

- Si cuentas con el LIBRO DE RECLAMACIONES físico, debes entregar al consumidor una de las tres hojas autocopiativas, como prueba de su reclamo.
- Si cuentas con el LIBRO DE RECLAMACIONES virtual, debes brindar al consumidor asistencia debida para ingresar el reclamo o queja.
- Es tu obligación atender el reclamo o queja en los próximos 30 días calendario.
- Si tienes más de un establecimiento, debes contar con un LIBRO DE RECLAMACIONES en cada local así como con el aviso respectivo, además de asignar a cada uno de ellos un código que permita su identificación. Debes conservar las hojas de reclamaciones por dos años.
- Es importante que recuerdes que el consumidor puede hacer uso del LIBRO DE RECLAMACIONES, así no haya comprado el bien o adquirido el servicio.
- Cuando el INDECOPI lo requiera, debes entregar o remitir las Hojas de Reclamaciones y demás documentación correspondiente.
- Si sufres el robo del LIBRO DE RECLAMACIONES, presenta la denuncia ante las autoridades policiales en 48 horas como máximo.
- ***¿Cómo te beneficia el LIBRO DE RECLAMACIONES?***

  El LIBRO DE RECLAMACIONES promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas de los consumidores. Al contar con este mecanismo de defensa del consumidor, tus clientes se sentirán seguros y protegidos. Esto te beneficia, ya que generarás mayor confianza y, por ende, mejores relaciones de consumo.

- ***¿Qué puede hacer el consumidor que no recibe respuesta a su reclamo o queja en el plazo establecido?***

  El consumidor que no recibe respuesta del proveedor en el plazo de 30 días calendario puede presentar su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, adjuntando su copia de la Hoja de Reclamación, a fin de que se inicie un procedimiento sancionador contra el establecimiento responsable.

- ***¿Cómo fiscaliza el INDECOPI el cumplimiento de la presente obligación?***

  El INDECOPI podrá solicitar en cualquier momento las copias de las Hojas de Reclamaciones. Debes remitir la información solicitada en tres días hábiles, como máximo.
  Cuando dicha información sea solicitada como parte de una inspección, debes entregarla inmediatamente a los funcionarios del INDECOPI.

- ***¿Qué sanciones puede imponer el INDECOPI, si no cuentas con un LIBRO DE RECLAMACIONES o si no das respuesta a los reclamos o quejas de tus consumidores?***

  Si no cuentas con tu LIBRO DE RECLAMACIONES o no das respuesta a los reclamos o quejas registrados por tus consumidores, el INDECOPI puede imponerte desde una amonestación, hasta una multa, por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, de acuerdo a la gravedad de la infracción.

  *Si desean recibir mayor información sobre el LIBRO DE RECLAMACIONES, o asistir a una charla informativa, escríbannos al correo consultas@indecopi.gob.pe para informarle acerca de las próximas fechas.

  *Si desea hacer una consulta sobre el LIBRO DE RECLAMACIONES o algún tema de la competencia del INDECOPI, puede escribirnos al correo sacreclamo@indecopi.gob.pe

¿Que es Osiptel?

Somos el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, una entidad pública descentralizada encargada de regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, independiente de las empresas operadoras. El OSIPTEL está adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

Fue creado el 11 de julio de 1991 mediante Decreto Legislativo N° 702, e inició sus actividades con la instalación de su primer Consejo Directivo el 26 de enero de 1994.

Nuestro Reglamento General (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) fue publicado en el diario El Peruano el 2 de febrero de 2001.

Misión

"Regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de los usuarios."

Visión

"Lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones accesibles y de calidad en un marco de efectiva competencia, y ser reconocidos por la población como una institución autónoma, técnica e innovadora."

Finalidad

El **OSIPTEL** se creó con el fin de garantizar la calidad y eficiencia del servicio de telecomunicaciones brindado al usuario y para proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prácticas contrarias a la libre y leal competencia

Objetivos

Tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desarrollo del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, con las otras empresas y con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio; regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado un uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.
- Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.
- Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

Funciones

Función Reguladora

Es la facultad que tiene el **OSIPTEL** de fijar tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones; actualmente estas tarifas son establecidas libremente por cada empresa operadora, de acuerdo con las condiciones de oferta y demanda en el mercado; no obstante, el **OSIPTEL** puede establecer tarifas tope para determinados servicios.

Función Normativa

Por medio de la función normativa, El **OSIPTEL** dicta reglamentos en cuanto a los temas necesarios de regular en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones tales como: sistemas tarifarios, procedimientos de reclamos, organización interna del **OSIPTEL**, proceso de aprobación de reglamentos, normas y regulaciones, lineamientos y criterios para la existencia de contabilidad separada en las empresas operadoras, lineamientos para la interconexión de servicios y redes, estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, relaciones entre las empresas comercializadoras y las empresas operadoras y, entre aquellas y los usuarios del servicio; en aquellos aspectos relativos a la comercialización de tráfico de telecomunicaciones y otros.

El **OSIPTEL** podrá, en materias de su competencia exclusiva, tipificar las infracciones que no estén previstas en la Ley de Telecomunicaciones y determinar las sanciones correspondientes, dentro de las categorías previstas en la referida Ley.

Función Fiscalizadora y Sancionadora

La función fiscalizadora y sancionadora permite al **OSIPTEL** imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Función de Solución de Reclamos de Usuarios

El **OSIPTEL** tiene como competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra EMPRESAS OPERADORAS, en segunda instancia que este relacionadas con:

- Facturación o cobro del servicio.
- Instalación o Activación del servicio.
- Traslado del servicio.

Función de Solución de Controversias

Esta función, autoriza a los órganos funcionales competentes del **OSIPTEL** a resolver en la vía administrativa los conflictos y las controversias que, dentro del ámbito de su competencia, surjan tanto, entre empresas operadoras, y entre éstas y el usuario. Quedan excluidas de esta función aquellas controversias que son de competencia exclusiva del INDECOPI. La función de resolver controversias comprende además la de conciliar intereses contrapuestos.

Función Supervisora

Esta función permite al **OSIPTEL** verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras así como de los reglamentos a los que deben ceñirse.

¿Qué es Osinergmin? Es la institución pública que supervisa que las empresas formales eléctricas y de hidrocarburos brinden un servicio permanente, seguro y de calidad, y que las empresas mineras realicen sus actividades de manera segura.

Misión

Regular y supervisar los sectores de energía y minería con autonomía y transparencia para generar confianza a la inversión y proteger a la población.

Procedimiento de Reclamo



Fuente: Osinergmin

Ositran

OSITRAN es el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público creado en enero de 1998. Es un organismo público, descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

Tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao.

Misión

"Regular y supervisar la infraestructura de transporte de uso público, garantizando su funcionamiento eficiente en beneficio de los usuarios, Estado y entidades prestadoras, en forma técnica, imparcial y transparente".

El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte Público cumple las siguientes funciones:

Función Normativa

- El OSITRAN dicta dentro de su ámbito de competencia, reglamentos autónomos, normas que regula los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos pueden definir los derechos y obligaciones de las Entidades Prestadoras, las actividades supervisadas o los usuarios.

Función Reguladora

- El OSITRAN regula, fija, revisa o desregula las tarifas de los servicios y actividades derivadas de la explotación de la Infraestructura, en virtud de un título legal o contractual, así como los Cargos de Acceso por la utilización de las Facilidades Esenciales. Asimismo, establece las reglas para la aplicación de los reajustes de tarifas y el establecimiento de los sistemas tarifarios que incluyan los principios y reglas para la aplicación de tarifas, así como las condiciones para su aplicación y dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.

Función Supervisora

- El OSITRAN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los usuarios. Asimismo, el OSITRAN verifica el cumplimiento de cualquier mandato o Resolución que emita o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dichas entidades o que son propias de las actividades supervisadas.

Funciones Fiscalizadora y Sancionadora

- El OSITRAN fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas por el OSITRAN y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión respectivos.

Funciones de Solución de Controversias y de Atención de Reclamos

- El OSITRAN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y entre éstas y usuarios. Quedan excluidas de las funciones de solución de controversias y reclamos, aquellas que son de competencia del INDECOPI. Las funciones de solución de controversias y de atención de reclamos comprenden la conciliación de intereses. De llegarse a una conciliación y de ser ésta aprobada por el OSITRAN, se da por terminada la controversia correspondiente.

El regulador del agua potable

La Sunass es un organismo público descentralizado, creado por Decreto Ley N° 25965, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; cuya función es normar, regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario.

Funciones

Función normativa

Comprende la facultad exclusiva de dictar en el ámbito de su competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las Empresas Prestadoras o actividades bajo su ámbito o de sus usuarios. Asimismo, comprende la facultad de dictar mandatos u otras disposiciones de carácter particular. También, comprende la facultad de tipificar infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas en normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por la Sunass.

Función reguladora

Comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios y actividades bajo su ámbito.

Función supervisora

Comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades, empresas o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier disposición, mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividades supervisadas.

Función fiscalizadora y sancionadora

Permite a la Sunass imponer sanciones y medidas correctivas dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.

Función de solución de controversias y reclamos

Comprende la facultad de autorizar a los órganos de la Sunass resolver, en la vía administrativa, los conflictos, las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y el usuario.

Misión

Regular, supervisar y fiscalizar el desarrollo del mercado de servicios de agua potable y alcantarillado, así como resolver los conflictos derivados de éstos, actuando con autonomía, imparcialidad y eficiencia, con la finalidad de incentivar la mejora de la calidad de los servicios y su cobertura.

Visión

Ser el organismo regulador legitimado a nivel nacional y líder en Latinoamérica que, actuando de manera técnica e imparcial, contribuye a la prestación eficiente, equitativa, sostenible y de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

¿Qué es SUSALUD?

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) es la institución encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano, para lo cual orienta sus acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atienda o su condición de aseguramiento.

La Superintendencia Nacional de Salud, en el marco de la reforma de la salud cambia de denominación el 6 de diciembre de 2013 a través del Decreto Legislativo N° 1158, publicado en el diario oficial El Peruano.

La SUSALUD tiene potestad para actuar sobre todas las Instituciones Prestadoras de Salud (IPRESS) así como las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), públicas, privadas y mixtas del país. Para esto, desarrolla sus acciones en base a cuatro líneas de acción:

1.- **La promoción y protección de los derechos en salud:** De manera que los ciudadanos conozcan sus derechos y cómo hacerlos respetar. Además de darles las herramientas necesarias con una mayor orientación para poder intervenir cuando éstos se vulneren.

2.- **La prevención:** A través de la supervisión de los establecimientos de salud públicos y privados que brindan un servicio de salud como a aquellas instituciones que financian dicha atención.

3.- **Restitución del derecho:** A través de la fiscalización se promueve el respeto a los derechos del usuario y se proponen medidas correctivas, además de hacer uso de la facultad sancionadora cuando el caso lo amerite.

4.- **Investigación y desarrollo:** A través de sistemas de información nacional que faciliten la toma de decisiones en el nivel técnico y político. Además de fomentar el intercambio de información y la transparencia.

Visión Institucional

En el año 2021 cada persona en el Perú tendrá la seguridad de que sus derechos en salud estén protegidos, dada la confianza que genera la Superintendencia Nacional de Salud al ejercer su labor de una manera efectiva, oportuna, transparente y justa.

Misión Institucional

Protegemos los derechos en salud de cada peruano.