Recomendaciones a los consumidores ante el cambio de normativa de combustibles

Indecopi

www.indecopi.gob.pe

Indecopi

APRENDIENDO SOBRE LA CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES

1. CAMBIO NORMATIVO
2. ¿CUALES SON LOS BENEFICIOS QUE ESTE CAMBIO TRAE PARA LOS CIUDADANOS Y CONSUMIDORES?
3. ¿QUÉ RECOMIENDA EL OSINERGMIN?
4. ¿QUÉ RECOMIENDA EL INDECOPI?
5. ¿QUÉ RECOMIENDA LA AAP?
6. RECOMENDACIONES FINALES

Indecopi

APRENDIENDO SOBRE LA CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el Ministerio de Energía y Minas (Minem), el Ministerio del Ambiente (Minam), el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) y la Asociación Automotriz del Perú (AAP) presentan en conjunto una campaña informativa sobre las medidas adoptadas por el gobierno y el sector privado para la comercialización y uso de combustibles más limpios, en beneficio de los consumidores a nivel nacional.

Así, la información contenida en esta guía, permitirá que los consumidores del sector hidrocarburos y el sector automotor conozcan de cerca los cambios normativos aplicables al diésel, gasolina y gasohol destinados al uso y comercialización interna. Además, permitirá que los consumidores conozcan cuáles son las entidades competentes para la atención de sus consultas y reclamos en este tema.

Con esta iniciativa, el Indecopi, el Minem, el Minam, el Osinergmin y la AAP, buscan promover la educación de los consumidores para que usen la información como principal herramienta al momento de decidir qué productos adquieren en el mercado y, al mismo tiempo, buscan empoderarlos para que exijan el respeto de sus derechos, fomentando una cultura de información que contribuya al ordenamiento del mercado de combustibles.

Marzo de 2018

Indecopi

PERÚ Ministerio de Energía y Minas

PERÚ Ministerio del Ambiente

Osinergmin
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

AAP
ASOCIACIÓN AUTOMOTRIZ DEL PERÚ
FUNDADA EN 1926

1. CAMBIO NORMATIVO

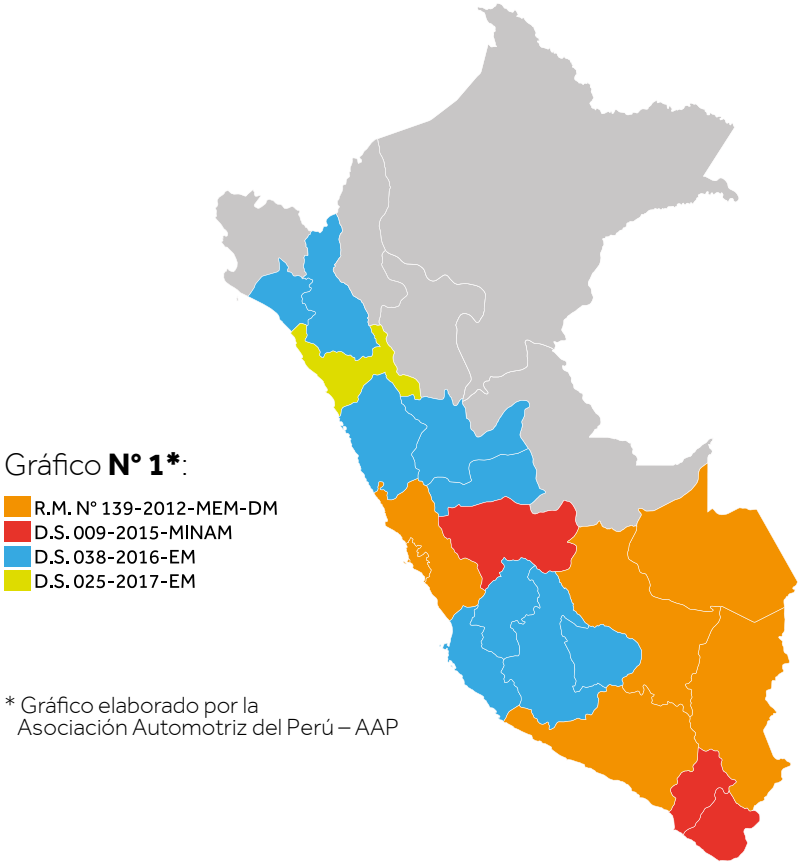
Para cuidar la calidad del aire y la salud pública, el Minem y el Minam han emitido diversas normas a fin de reducir el contenido del azufre en la gasolina, diésel y gasohol, disponiendo el uso y comercialización de combustibles más limpios en el país:

Cuadro **N° 1***:

NORMA	DISPOSICIÓN
R.M. N° 139-2012-MEM-DM	• Prohíbe comercializar y usar Diesel B5 con contenido de azufre mayor a 50 ppm en Lima, Arequipa, Cusco, Puno, Madre de Dios y el Callao.
D.S. 009-2015-MINAM	• Prohíbe comercializar y usar Diesel B5 con contenido de azufre mayor a 50 ppm en Junín, Tacna y Moquegua.
D.S. 038-2016-EM	• Prohíbe comercializar y usar Diesel B5 con contenido de azufre mayor a 50 ppm en Áncash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco, Huancavelica, Ica, Lambayeque y Pasco.
D.S. 025-2017-EM	• Prohíbe comercializar y usar Diesel B5 con contenido de azufre mayor a 50 ppm en La Libertad. • Prohíbe comercializar y usar Gasolina y Gasohol con contenido de azufre mayor a 50 ppm a nivel nacional.

* Cuadro elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

Gráfico **N° 1***:



* Gráfico elaborado por la Asociación Automotriz del Perú – AAP

¿Qué medidas se adoptaron?

- **En diésel:**

La primera medida adoptada para cuidar la calidad del aire y proteger la salud pública fue regular el contenido de azufre en el combustible diésel, prohibiendo la comercialización de diésel con contenido de azufre superior a las **50 partes por millón por volumen (50 ppm),** destinado al consumo interno.

Como se observa del cuadro N° 1 y el gráfico N° 1, la prohibición antes indicada se hizo efectiva de forma progresiva. El Ministerio de Energía y Minas y el Ministerio del Ambiente fueron emitiendo disposiciones normativas que establecían los departamentos en los cuales resultaba aplicable dicha prohibición .

Actualmente, en la mayoría de los departamentos de nuestro país, se comercializa diésel con bajo contenido de azufre; sin embargo, esta disposición no es obligatoria en las regiones de Tumbes, Piura, Amazonas, Loreto, San Martín y Ucayali, las mismas que representan un 10% del mercado nacional de combustibles.

A pesar de ello, las regiones antes indicadas cuentan con proveedores -grifos y estaciones de servicio formales- que ofrecen combustible con bajo contenido de azufre, a pesar de no estar obligados a hacerlo.

Gráfico **N° 2***:

Departamentos en los que se comercializa Diesel B5 (50 ppm V S ≤ 5000 ppm)

Departamentos en los que se comercializa Diesel B5-S50 (S < 50 ppm)

* Gráfico elaborado por la Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas.

1. Resolución Ministerial N° 139-2012-MEM-DM, Decreto Supremo N° 009-2015-MINAM, Decreto Supremo N° 038-2016-EM, Decreto Supremo N° 025-2017-EM y la Resolución Ministerial N° 139-2012-MEM/DM.

- **En gasolina y gasohol:**
  En setiembre de 2017, la prohibición de usar y comercializar combustible con contenido de azufre superior a las 50 ppm, fue ampliada a la gasolina y al gasohol de alto octanaje, es decir de 95, 97 y 98 octanos.

  Esta medida se aplicará a partir del 01 de abril de 2018 en todos los departamentos del Perú, sin excepción.

Gráfico **N° 3**:

Departamentos en donde se prohibirá comercializar combustible con un contenido de **asufre mayor a las 50 ppm.**

- **En el vehículo:**
  Los nuevos estándares de calidad y límites máximos permitidos establecen también que, a partir del 01 de abril del 2018, todos los vehículos nuevos, livianos y pesados, que ingresen al país deben corresponder a la tecnología EURO IV o sus equivalentes (Tier 2 o EPA 2007). Es decir, más amigables con el medio ambiente.

2. ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS QUE ESTE CAMBIO TRAE PARA EL MEDIO AMBIENTE Y PARA LOS CONSUMIDORES?

- La prohibición de uso y comercialización de combustible con altos niveles de azufre beneficia a todos en general, en tanto permite disfrutar de un aire menos contaminado y una mejor calidad de vida.

- Además, este beneficio alcanzará a los consumidores, quienes tendrán a su disposición combustible adecuado para vehículos de tecnología Euro IV, disponibles en nuestro país a partir del 01 de abril del 2018.

Beneficios para el medio ambiente:

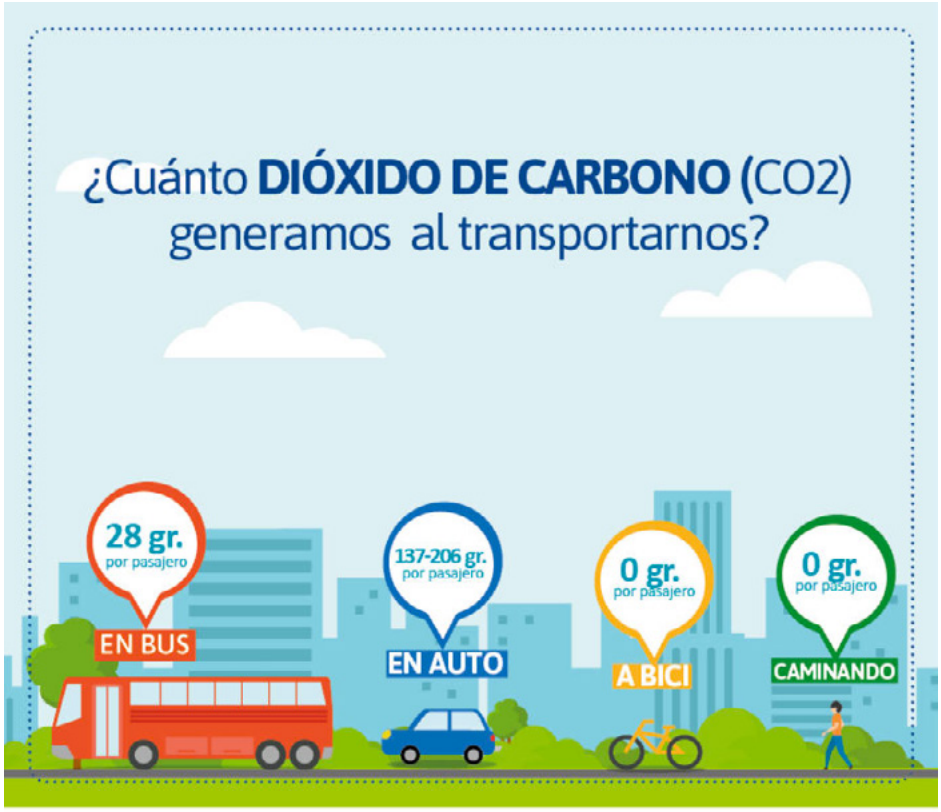
PERÚ Ministerio del Ambiente

- Contar con combustibles más limpios permite la reducción de las emisiones contaminantes causadas por el funcionamiento del motor de un vehículo, dentro de estas, el dióxido de azufre. Así, por ejemplo, la disminución del azufre en el diésel reduce el 90% de emisiones de dióxido de azufre que produce un vehículo.

- Además de contribuir a la conservación del medio ambiente, consumir combustibles más limpios alarga la vida útil del motor, permitiendo una disminución significativa en el costo de su mantenimiento. Esto nos permitirá contar con un parque de vehículos livianos y pesados más limpios y eficientes.

- Asimismo, comprar combustibles limpios mejora la eficiencia energética del vehículo, aumentando el rendimiento del motor en un 5% de lo habitual; es decir, si compras 400 galones de combustible al año, podría estar ahorrando hasta 20 galones.

Gráfico **N° 3***:



* Gráfico elaborado por el Ministerio del Ambiente – MINAM.

Beneficios para los consumidores:

AUTORIDAD NACIONAL de Protección del Consumidor

El uso de combustible con contenido de azufre menor a 50 ppm permitirá a los consumidores del sector automotor adquirir vehículos con tecnología Euro IV sin dañar su motor; incluso si un consumidor no cuenta con un vehículo de esta generación u otra equivalente, el uso de combustible limpio contribuirá al desempeño de su motor y alargará la vida útil del mismo. Asimismo, reducirá la contaminación en zonas urbanas y de emisiones contaminantes, lo cual tiene un impacto directo en la salud y en la prevención de los efectos del cambio climático.

¿Quién protege los derechos de los consumidores?

La defensa de los derechos de los consumidores y usuarios ha sido encargada a diversas instituciones públicas y privadas, las mismas que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

Este sistema se encuentra presidido por el Indecopi, quien en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, articula sus acciones de modo tal que beneficien a más personas a nivel nacional.

Uno de estos esfuerzos se ve representado con el Mapa de Consumo, herramienta digital que agrupa la información de las principales entidades públicas a cargo de la protección de los consumidores en el país, que permitirá a los ciudadanos identificar fácilmente a qué entidad puede acudir en caso tengan un problema de consumo, pues contiene información sobre sus competencias, los procedimientos de atención de consultas y reclamos, y los datos de contacto de la misma: http://www.indecopi.gob.pe/mapadeconsumo

Una de las participantes en dicha herramienta digital y que forma parte de la presente campaña de combustibles, es Osinergmin, quien es la entidad competente para proteger a los usuarios de servicios y productos suministrados por empresas de los sectores eléctrico e hidrocarburos.

En ese sentido, teniendo en cuenta sus competencias, cuando un consumidor adquiere combustibles de una empresa del sector hidrocarburos y esta empresa no cumple con las disposiciones normativas aplicables a este sector, Osinergmin se encargará de sancionar su incumplimiento.

Por su parte, si el conflicto se desarrolla entre una empresa concesionaria de vehículos y un consumidor, por la idoneidad de los productos y servicios que esta empresa ofrece en el mercado, será el Indecopi la autoridad competente para resolver la controversia.

Indecopi

Osinergmin
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

3. ¿QUÉ RECOMIENDA EL OSINERGMIN?

Osinergmin
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

El Osinergmin recomienda a los usuarios de combustibles que tengan sospechas sobre la calidad del diésel, gasolina y gasohol de 95, 97 y 98 octanos, denunciar a los proveedores a través de sus plataformas de atención.

Teniendo en cuenta las denuncias recibidas, Osinergmin realiza intervenciones inopinadas en grifos y estaciones de servicio.

Para supervisar la calidad del combustible, esta institución recoge muestras en los grifos o estaciones de servicios supervisados, las mismas que son examinadas en un laboratorio acreditado por el Instituto Nacional de Calidad - Inacal.

Si las muestras de combustible no cumplen las especificaciones técnicas, se inicia un procedimiento administrativo sancionador en contra del establecimiento infractor.

Los canales de atención que Osinergmin pone a disposición de los usuarios son:

- **Correo:** atencionalcliente@osinergmin.gob.pe
- **Teléfono:** 2193410 (Lima) o 0800-41800 (desde provincias)
- **Web:** www.osinergmin.gob.pe
- **Dirección**: Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar y sedes desconcentradas.

Además de los canales de atención antes indicados, Osinergmin pone a disposición de los usuarios del sector de hidrocarburos el aplicativo móvil y web llamado "Facilito".

Facilito
Encuentra los grifos más económicos

Indecopi

¿Qué es el "facilito"?
Facilito es una herramienta tecnológica (APP y web) de Osinergmin que permite encontrar los establecimientos de venta de combustibles cercanos a tu ubicación, con sus respectivos precios de venta.

¿Qué ventajas ofrece esta aplicación?

- Facilito sirve para que los usuarios de combustibles conozcan el precio de los mismos de forma inmediata, la ubicación de los establecimientos a nivel nacional y los teléfonos.
- Para ello, facilito te permite señalar en el buscador tu destino para mostrarte los grifos en el trayecto, así como sus respectivos precios.
- La información corresponde a la reportada por los mismos establecimientos: grifos y estaciones de servicios.
- De no corresponder los precios reportados con los precios de venta en los establecimientos, estos podrían ser sancionados.

> **ANTES DE IR A UN ESTABLECIMIENTO DE VENTA AL PÚBLICO A COMPRAR COMBUSTIBLE, CONSULTA LOS PRECIOS DESDE TU PROPIA CASA O DESDE TU TELÉFONO, Y ASÍ TOMAR UNA MEJOR DECISIÓN.**

4. ¿QUÉ RECOMIENDA EL INDECOPI?

Las empresas concesionarias de vehículos en nuestro país, están obligadas a brindar información relevante a los consumidores para que puedan realizar un uso y mantenimiento adecuado de sus vehículos.

Por ello, los proveedores deben precisar claramente qué tipo de combustible debe ser utilizado para no afectar el funcionamiento del vehículo, así como la disponibilidad del mismo de acuerdo al departamento donde se adquirió.

Del mismo modo, estos proveedores están obligados a brindar productos y servicios idóneos a los consumidores finales, de acuerdo a lo ofrecido y acordado al momento de contratar, así como a las obligaciones legales establecidas para este sector.

Si un consumidor tiene alguna disconformidad con la empresa concesionaria, relacionada a su derecho a recibir información o a la idoneidad del producto o servicio que adquirieron, puedes presentar su reclamo o denuncia ante el Indecopi.

Los canales de atención que el Indecopi pone a disposición de los consumidores son:

- Correo: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Teléfono: 224-7777 (Lima) o 0-800-4-4040 (desde provincias)
- Web: www.indecopi.gob.pe / www.consumidor.gob.pe
- Dirección: Calle de la Prosa 104 – San Borja y oficinas regionales.

5. ¿QUÉ RECOMIENDA LA AAP[2]?

AAP
ASOCIACIÓN AUTOMOTRIZ DEL PERÚ
FUNDADA EN 1926

Todos los consumidores que adquieran un vehículo nuevo de tecnología Euro IV u otra equivalente, deberán recibir la siguiente información de la empresa concesionaría:

- Recomendaciones generales para el uso del vehículo.
- Características del combustible que el consumidor debe usar para garantizar un funcionamiento adecuado de su vehículo.
- Una advertencia en la cual se indique que la garantía del motor podría verse comprometida si los daños se produjeron por el uso de un combustible con alto contenido de azufre.
- Una advertencia en la cual se indique que el abastecimiento de combustibles debe realizarse en estaciones de servicio formales que cuenten con los siguientes símbolos:

Los canales de atención que la AAP pone a disposición de los consumidores son:

Correo: comunicaciones@aap.org.pe / secretaria@dca.org.pe

Teléfono: (511) 6403637 / (511) 640-3656

Web: Asociación Automotriz del Perú: **www.aap.org.pe**
Defensoría del Consumidor Automotor: **www.dca.org.pe**

Dirección: Av. República de Panamá N° 3956 – Surquillo.

2. La Asociación Automotriz del Perú es una organización gremial que integra a empresas del sector transporte, entre representantes de marca, concesionarios autorizados, talleres de servicio, comercializadoras de repuestos, suministros, así como otras entidades que desarrollan actividades vinculadas.

6. RECOMENDACIONES FINALES

- Los consumidores deben adquirir combustible en proveedores formales, es decir aquellos que cuenten con autorización de funcionamiento otorgada por la Municipalidad competente, previo informe favorable de Osinergmin.

- Una vez realizada la compra, los consumidores deben exigir un comprobante de pago, este documento permitirá acreditar la relación de consumo.

- Todos los proveedores deben contar con un Libro de Reclamaciones y exhibir un Aviso que informe el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo.

- El Libro de Reclamaciones puede ser físico o virtual, en cualquiera de los casos los proveedores deben responder los reclamos en el plazo de 30 días calendario.

Indecopi

PERÚ Ministerio de Energía y Minas

PERÚ Ministerio del Ambiente

Osinergmin
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

AAP
ASOCIACIÓN AUTOMOTRIZ DEL PERÚ
FUNDADA EN 1926

Indecopi

AUTORIDAD NACIONAL
de Protección del Consumidor

Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

www.indecopi.gob.pe