

El Indecopi presenta su Campaña Navidad 2016 basada en fiscalización estratégica a proveedores y orientación a consumidores, a nivel nacional

- ✓ **Autoridad fiscalizará supermercados, tiendas retail y de electrodomésticos; así como empresas de transporte y fiestas de Año Nuevo con visitas y ‘supervisores incógnitos’.**
- ✓ **Entre 2012 y 2016 se impusieron más de 12 mil sanciones en once rubros relacionados a estas celebraciones.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Consumo, presentó la Campaña Navidad 2016. El objetivo es reforzar entre los peruanos el conocimiento de sus derechos como consumidores; así como supervisar, de manera estratégica, el cumplimiento de las normas de protección del consumidor, las promociones y ofertas ofrecidas por parte de los proveedores, quienes en este período ofrecen productos y servicios de manera masiva.

La Autoridad enfocará sus acciones en supervisar los servicios brindados en esta época, como es el caso de los supermercados, tiendas retail y de electrodomésticos; así como las empresas de transporte terrestre y las fiestas de Año Nuevo. Esta labor se llevará a cabo a nivel nacional con especialistas de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y de las Oficinas Regionales del Indecopi, quienes acudirán *in situ* y bajo la modalidad de supervisión incógnita, a los diferentes establecimientos. A esto se suman las herramientas *online* al servicio del consumidor para que los ciudadanos presenten sus quejas o reclamos inmediatamente.

Asimismo, se informó que en los supermercados y tiendas por departamento verificarán la correspondencia de los precios informados versus los cobrados, y confirmarán si los productos promocionados en los diversos medios publicitarios, son cobrados como corresponde según la promoción.

Mientras que en los terminales terrestres se realizará una labor coordinada con la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), entidad que también cumple funciones de fiscalización en este servicio.

Por parte del Indecopi, se verificará, a nivel nacional, si las empresas de transporte cuentan con la lista de precios y si esta es de fácil acceso para los pasajeros. Además, se verificará si dichas empresas cuentan con el aviso y el Libro de Reclamaciones. Los fiscalizadores, también, comprobarán si las empresas tienen habilitado un número telefónico o medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, el cual debe ser difundido de manera visible al interior de cada unidad de transporte.

Entre tanto, las supervisiones a las fiestas de Año Nuevo tendrán como objetivo verificar el total de entradas vendidas, que se respeten las zonas VIP, Supervip, Platinum, entre otros.

La campaña de supervisión y fiscalización del Indecopi será complementada con consejos prácticos dirigidos a los consumidores, a través de especialistas, quienes informarán cómo realizar una adecuada compra de juguetes y regalos; cómo programar un viaje considerando la contratación de

Misión del INDECOPI

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.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016
Siganos en   
Indecopi Oficial

servicios de transporte o servicios turísticos. También, cómo usar las tarjetas de crédito, cómo leer la publicidad y promociones, cómo realizar compras por Internet, entre otros. En este aspecto, la institución reforzará el conocimiento de los canales de atención de reclamos y denuncias.

Estadísticas

Según estadísticas oficiales, entre diciembre de 2012 y noviembre de 2016, el Indecopi ha impuesto 4 952 sanciones al sistema financiero y bancario, entre los hechos infractores más frecuentes se encuentran la falta de idoneidad, falta de atención a los reclamos, falta de orientación, entre otros.

En el rubro de transporte terrestre se han impuesto 1 682 sanciones mientras que en el transporte aéreo se reportaron 455 sanciones, en similar periodo. En los rubros hoteleros, hospedaje y agencias de viaje, el Indecopi impuso 639 sanciones por no contar con Libro de Reclamaciones ni listado de precios, falta de idoneidad, entre otros aspectos.

En cuanto a las actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento, se impusieron 388 sanciones por falta de idoneidad (deficiente calidad del servicio, falta de boleta de pago, consumos no reconocidos en tarjetas de crédito, etc.).

Finalmente en el sector retail (tiendas por departamento y mejoramiento del hogar) la institución impuso 290 sanciones por infracciones como: falta de idoneidad, atención de reclamos, Libro de Reclamaciones, rotulado, etc.

El Indecopi recuerda a los consumidores que son los principales aliados para detectar las infracciones a las normas, por lo que pueden presentar sus denuncias informativas con medios probatorios (fotos y/o vídeos) a través de:

- Portal institucional, presenta tu reclamo:
http://servicio.indecopi.gob.pe/appSACPresentaReclamo/pgw_index.seam
- Nos pueden escribir al correo sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), llamando a los teléfonos 224 7777 desde Lima o al 0800-4-4040 desde provincias.
- Pueden utilizar aplicativo móvil 'Reclamos Indecopi' de descarga gratuita para teléfonos inteligentes con sistema Android.

Lima, 01 de diciembre de 2016

Misión del INDECOPI

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.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016
Sigamos en   
Indecopi Oficial