

Balance 2017

Con la aprobación de una Política y Plan Nacional y las mejoras en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Indecopi logró mejorar la atención de reclamos y denuncias de los ciudadanos en el 2017

- ✓ El número de conciliaciones, a través de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor, a nivel nacional, aumentaron en un 109%.
- ✓ Campaña publicitaria “Julieta checa la etiqueta” tuvo un buen nivel de recordación y aceptación, alcanzando 10 664 767 impactos en las redes sociales y portales web.

Por primera vez en la historia del país, los consumidores vieron fortalecidos sus derechos en el 2017, con la aprobación de dos documentos clave: la Política de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección al Consumidor, los cuales han permitido mejoras sustanciales en el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores y a su vez promover una corriente de atención de calidad a los clientes por parte de los proveedores.

La Política de Protección y Defensa del Consumidor, se elaboró en el seno del Consejo Nacional de Protección al Consumidor, presidido por el Indecopi -en su calidad de Autoridad Nacional de Protección de los Consumidor- e integrado por representantes de diversas entidades públicas y gremios organizados de la sociedad civil.

Esta importante herramienta, aprobada conjuntamente con el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, permitió emprender acciones en diversos niveles, con una visión de largo plazo, para hacer más eficaz la protección de los derechos de los consumidores y usuarios del país.

Estas herramientas han permitido que proveedores y consumidores comiencen a solucionar sus controversias de una manera más rápida y eficaz, gracias a las modificaciones realizadas al Código de Protección y Defensa del Consumidor, a través de facultades delegadas por el Poder Legislativo al Poder Ejecutivo el año pasado.

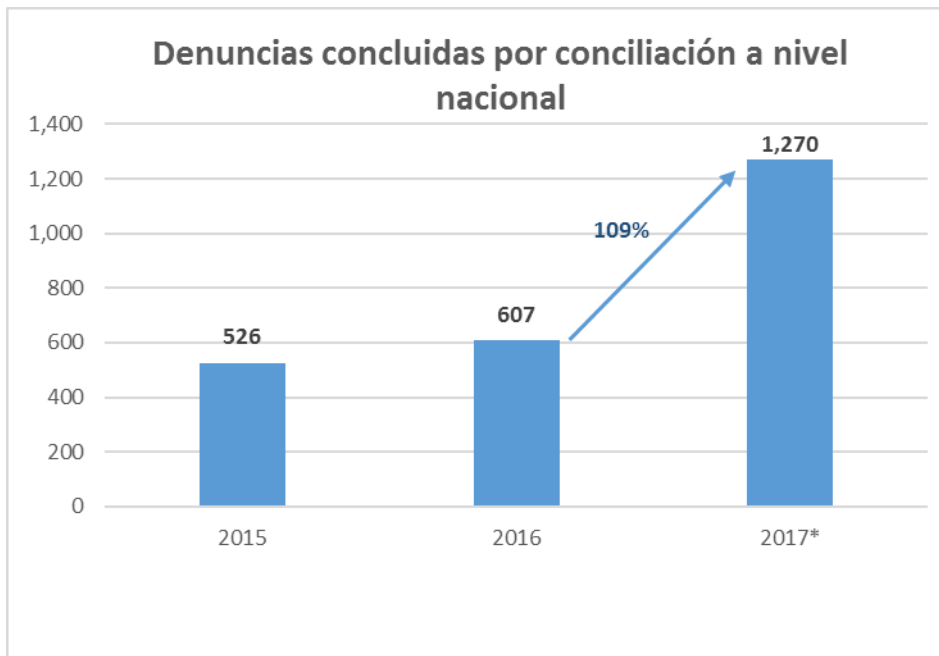
Estas modificaciones se dieron a través del Decreto Legislativo N°1308 y buscan beneficiar directamente a los ciudadanos, ordenando y haciendo más ágiles los procedimientos administrativos sancionadores mediante la promoción de la autocomposición, la uniformización del inicio de plazos, el fortalecimiento de las facultades de la autoridad, empoderamiento del consumidor, promoción de la conclusión anticipada de los procedimientos y simplificación de los procedimientos, entre otros.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Los cambios favorecieron a los consumidores, pues el número de conciliaciones, a través de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor, a nivel nacional, aumentaron en un 109% en 2017, según se puede apreciar en el siguiente cuadro:



Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Con estos cambios el sistema se vio favorecido, pues se estableció además un mayor filtro para la activación de procedimientos, siendo declaradas improcedentes aquellas denuncias que incumplían los requisitos legales o cuando el problema fue resuelto entre las partes antes del inicio del procedimiento.

Más de 19 mil reclamos concluyeron en conciliaciones

En esta línea de promover la solución rápida de conflictos en materia de consumo, el Servicio de Atención al Ciudadano - SAC del Indecopi, admitió un total de 61 298 reclamos a nivel nacional, concluyendo 54 338 solicitudes, de las cuales 19 145 terminaron en conciliación.

En lo que respecta a las denuncias presentadas por los ciudadanos (de parte) y por iniciativa de la institución (de oficio), en el año 2017 se admitieron un total de 15 331 denuncias a través de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos, los que resolvieron un total de 15 403 denuncias durante ese mismo periodo a nivel nacional.

Mientras que, las Comisiones de Protección al Consumidor recibieron un total de 7 508 denuncias, resolviendo en ese mismo período un total de 7 711 denuncias a nivel nacional (las denuncias

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

resueltas en 2017 incluyen la resolución de los casos admitidos durante el último trimestre del año anterior).

Además, para enfatizar el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios entre las partes se estableció que los proveedores que los incumplan, pueden ser multados hasta 200 UIT; es decir, hasta con 830 000 soles.

Educación orientación y difusión: Más de medio millón de asesorías gratuitas

De otro lado, en cumplimiento del primer eje estratégico de la Política Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores, concerniente a la educación, orientación y difusión, el Indecopi ha promovido durante el 2017 el fortalecimiento del conocimiento de los consumidores sobre sus derechos, a través de asesorías y orientación.

En total el Indecopi brindó 507 635 asesorías gratuitas a través de su Servicio de Atención al Ciudadano, en todo el país, y otras 204 938 personas recibieron orientación a través de módulos itinerantes de la campaña 'Indecopi a tu Alcance', que se desarrollaron en todas las regiones del país.

Asimismo, durante ese año 2 754 personas fueron capacitadas por la Escuela Nacional del Indecopi y 1 311 proveedores recibieron orientación sobre el uso del Libro de Reclamaciones y atención al cliente. De la misma forma 18 830 personas recibieron información especializada sobre derechos del consumidor y otros temas del Indecopi, a través de Radio Indecopi, que se transmite a través del portal web de la institución.

La institución también empleó sus redes sociales oficiales para llevar información útil y consejos a los ciudadanos. El Facebook de la entidad cuenta con 237 015 seguidores y 190 223 en Twitter. En el canal del YouTube se han difundido 313 videos sobre recomendaciones y orientación en los diferentes temas de competencia del Indecopi, los mismos que han sido reproducidos 329 010 veces.

Acciones de fiscalización y sanciones

Las acciones de fiscalización fueron permanentes en el año 2017. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización realizó 770 supervisiones en diversos sectores como educación, transporte, industria y comercio, financiero y seguros, salud, inmobiliario y construcción, entre otros. Además, en el mismo periodo, se cerraron 532 supervisiones que recomendaron el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en 211 casos. En suma se impusieron sanciones por una total de 2 014.5 UIT, siendo el Sector Enseñanza el más sancionado con 1 323.3 unidades impositivas tributarias.

El Indecopi intensificó igualmente la fiscalización del mercado, mediante supervisiones y fiscalizaciones a nivel nacional, en beneficio de los ciudadanos. Durante el 2017 se han realizado

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

en total 3 498 (421% más sobre la meta propuesta para el período mencionado), siendo los rubros de transporte (1 046), enseñanza (874), industria y comercio (775) que fueron más fiscalizados.

Acción oportuna

Hay que recordar que durante el año 2017 se presentaron situaciones especiales para los consumidores peruanos, debido a hechos fortuitos como el fenómeno climatológico El Niño Costero y algunas alertas sanitarias. Sin embargo, la autoridad de consumo logró desarrollar acciones oportunas en beneficio de los consumidores.

Por ejemplo, durante El Niño Costero, se realizaron 1 222 fiscalizaciones en 23 regiones del país, para verificar que no se afecten los derechos de las personas que habían sido afectadas por la naturaleza.

En el caso de la alerta sanitaria debido a las conservas de caballas contaminadas con parásitos se realizaron 375 acciones de supervisión a nivel nacional, con el objeto de verificar que los productos elaborados por la empresa Tropical Food Manufacturing Co. Ltd., sean retirados del comercio e inmovilizados a tiempo.

Asimismo, se realizaron 106 supervisiones en Lima y regiones, respecto de las empresas Seafood Perú S.A.C. y Meridian Fishing S.A.C., para inmovilizar las conservas que contendrían parásitos y que habrían sido fabricados por la empresa china Shandong Hongda Group Co. Ltd.

Campaña: “Julieta checa la etiqueta”

Con el fin de fortalecer entre los consumidores peruanos el hábito de la lectura de las etiquetas de alimentos y bebidas, antes de comprar, el Indecopi realizó la Campaña Digital ‘**Julieta checa la etiqueta**’. A través de esta se difundieron mensajes sencillos y amigables para que los ciudadanos presten más atención a la información que se coloca en las etiquetas de diversos productos.

La campaña alcanzó a 10,6 millones de impactos o cantidad de veces que se vio la publicidad en Internet. Cabe precisar que inicialmente 7,7 millones de impactos, y las expectativas del público superaron la meta en un 37%.

En redes sociales los impactos sumaron 5,61 millones, principalmente en Facebook y YouTube. En Internet, los impactos sumaron 5,05 millones, en doce portales web contratados. Dos videos promocionados alcanzaron 1,21 millones de personas, mientras que 7 post promocionados en redes, alcanzaron 960 mil personas.

La campaña publicitaria tuvo acogida en el público y la frase “Julieta checa la etiqueta” tuvo un buen nivel de recordación y aceptación, gracias a que tuvo un buen rebote en los medios de prensa: 47 apariciones gratuitas en medios.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016



Lima, 26 de enero de 2018

GLOSARIO

Autocomposición: Mecanismo por el cual las partes de un conflicto en una relación de consumo solucionan directamente el problema, llegando a un acuerdo, sin la intervención de un tercero, ya sea un conciliador o la autoridad, que en este caso es el Indecopi.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radi
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio