

Balance 2017

Las 26 Oficinas Regionales del Indecopi (ORI) resolvieron más de 28 400 reclamos sobre protección al consumidor superando así en 99% la estadística del año anterior

- ✓ Además, resolvieron más de 10 500 denuncias en protección al consumidor.
- ✓ Respecto de la eliminación de barreras burocráticas, las ORI lograron que las entidades públicas levanten 345 barreras burocráticas ilegales.
- ✓ En Lambayeque y La Libertad, entregaron en total, 21 marcas colectivas gratuitas a productores afectados por 'El Niño Costero'.

Durante el año 2017, las áreas de protección al consumidor de las 26 Oficinas Regionales del Indecopi (ORI) lograron solucionar de una manera más rápida y eficaz los reclamos y denuncias interpuestas por los ciudadanos, debido a controversias con los proveedores de servicios o productos.

Así, el número de reclamos resueltos ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de las sedes desconcentradas fue de 28 495, cifra que representa un crecimiento de 99% respecto de los 14 327 reclamos concluidos en el 2016.

En lo que se refiere a denuncias tramitadas a través de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (ORPS), se resolvieron 7 714 que representa un 9% más con respecto de las 7 064 denuncias atendidas por dichos órganos en el 2016. Cabe señalar que de esta cifra, el 17% fue resuelto mediante conclusión anticipada (acuerdo extraproceso, conciliación de las partes, desistimiento e improcedencia).

Los ORPS son competentes para conocer, en primera instancia, las denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supera las tres unidades impositivas tributarias (UIT); así como aquellas denuncias en materia de información, método abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. También están facultadas a resolver denuncias relacionadas al incumplimiento de medidas correctivas, acuerdos conciliatorios, entre otros.

Por su parte, las Comisiones de las Oficinas Regionales del Indecopi resolvieron, durante el 2017, 2 795 denuncias sobre protección al consumidor; de esta cantidad, un 23% fue a través de la conclusión anticipada. Asimismo, lograron culminar 100 procedimientos en materia de publicidad.

Eliminación de barreras burocráticas

En cuanto a la labor de eliminación de barreras burocráticas se logró que entidades públicas levanten voluntariamente 345 barreras burocráticas ilegales a nivel nacional. Por ejemplo, la

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.

Municipalidad Provincial de Huaraz y la Municipalidad Distrital de Independencia, fueron las que más barreras eliminaron con 110 y 100, respectivamente.

Mientras que la ORI Piura y la ORI Tacna también resolvieron 23 y 16 denuncias en materia de eliminación de barreras burocráticas, respectivamente. Como resultado se ordenó la inaplicación de 39 de barreras burocráticas ilegales, impuestas por municipalidades distritales, provinciales y gobierno regional que afectaban el acceso y la permanencia en mercados muy importantes para dichos departamentos.

Marcas colectivas gratuitas

Durante el 2017, a raíz del daño ocasionado por el fenómeno 'El Niño Costero' en diversas regiones del país, el Poder Ejecutivo -a iniciativa del Indecopi- exoneró a los productores del pago de las tasas en el proceso de solicitud de registro de marcas colectivas (Decreto Supremo N° 086-2017-PCM), para contribuir con la reactivación de la economía en dichas zonas.

De esta manera, la institución logró otorgar 21 marcas colectivas totalmente gratis a cuatro asociaciones de productores de las regiones La Libertad y Lambayeque, en los rubros de artesanía y producción agrícola.

Dichas exoneraciones generaron un ahorro superior a los S/ 11 234.79. A esto se agrega el ahorro del pago por la respectiva publicación en el diario oficial El Peruano que en la actualidad se hace por medio de la Gaceta Electrónica de propiedad industrial, implementada por el Indecopi.

Acciones de fiscalización

En el marco de la intensa labor de fiscalización, de acuerdo al programa de planificación institucional en beneficio de los ciudadanos, las ORI realizaron 4 089 investigaciones en los ámbitos de la protección al consumidor, fiscalización de la competencia desleal y eliminación de barreras burocráticas, siendo los rubros de transporte, educación y comercio los que contaron con más proveedores supervisados (1 170, 908 y 606 respectivamente).

Además, las oficinas regionales del Indecopi ejecutaron 270 diligencias a requerimiento de la Dirección de Signos Distintivos (DSD) y Dirección de Derecho de Autor (DDA), en su mayoría consistentes en incautaciones, decomisos, destrucciones e inspecciones.

En cuanto a las acciones de fiscalización debido al fenómeno 'El Niño Costero', las ORI realizaron 693 supervisiones para comprobar el uso adecuado del Libro de Reclamaciones en el sector transporte (terrestre, aéreo y urbano), mercados de abastos y proveedores en general. En el sector transporte, la información a los consumidores respecto a los accesos y venta de pasajes. En el sector educativo se verificó la idoneidad del servicio en aspectos como la infraestructura para la adecuada prestación del servicio y finalmente, la obligación de consignar los precios en sectores como mercados de abastos, supermercados.

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.

En el caso de la alerta sanitaria debido a las conservas de caballas contaminadas con parásitos se realizaron 351 acciones de supervisión a nivel nacional para verificar que los productos elaborados por la empresa Tropical Food Manufacturing Co. Ltd, así como las empresas Seafood Perú S.A.C. y Meridian Fishing S.A.C. que habrían sido fabricados por la empresa china Shandong Hongda Group Co. Ltd., sean retirados del comercio e inmovilizados a tiempo.

Capacitación a los ciudadanos

Para fortalecer el conocimiento que deben tener los consumidores sobre sus derechos, las ORI, a través de asesorías y orientación, brindaron 218 090 asesorías gratuitas mediante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Mientras que otras 54 881 personas recibieron orientación por intermedio de los módulos itinerantes y charlas de la campaña 'Indecopi a tu Alcance'.

En cuanto a los temas de propiedad intelectual, personal de los CEPI (Centro de Desarrollo de la Propiedad Intelectual) de las oficinas de Arequipa, La Libertad, Lambayeque y Puno realizaron 1 350 visitas empresariales a emprendedores de los rubros: alimentos, mercado de abastos, entretenimiento, confección, entre otros. Gracias a estas acciones brindaron 12 757 asesorías gratuitas para incentivar el uso de las herramientas de la propiedad intelectual como marcas y patentes. Así, los emprendedores presentaron 2 673 solicitudes de búsquedas fonéticas, 970 solicitudes de búsquedas figurativas, 1 492 solicitudes de registros de signos distintivos, 325 solicitudes de registros de derecho de autor, 64 solicitudes de invenciones y modelos de utilidad, entre otros.

Mientras que en las demás ORI se presentaron 5 480 solicitudes de búsquedas fonéticas, 1 972 solicitudes de búsquedas figurativas, 2 326 solicitudes de registros de signos distintivos, 598 solicitudes de registros de derecho de autor, 90 solicitudes de invenciones y modelos de utilidad, entre otros.

Además, a través del importante programa educativo 'Yo decido, yo respeto' que busca generar conciencia y una cultura a favor de la propiedad intelectual, las ORI capacitaron a 12 186 alumnos de 4to. y 5to. año de secundaria de colegios nacionales.

Lima, 21 de febrero de 2018

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.