

Las siete entidades públicas encargadas de atender casos de protección al consumidor presentaron el ‘Mapa de Consumo’ que sirve para identificar cuál de estas resuelve el reclamo o denuncia

- ✓ **Esta importante herramienta ya está disponible en versión impresa y digital, en castellano, quechua chanka y aimara, y cuenta con versiones en lenguaje de señas y sistema Braille.**
- ✓ **Se trata del esfuerzo conjunto de los miembros del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.**

El Consejo Nacional de Protección del Consumidor, presidido por el Indecopi, lanzó en beneficio de la ciudadanía el ‘Mapa de Consumo’, herramienta que informa de manera simple y gráfica acerca de las siete entidades públicas encargadas de atender casos de protección al consumidor, para que los usuarios conozcan cuál de estas es la que debe atender sus consultas, reclamos o eventuales denuncias.

De esta manera, el ‘Mapa de Consumo’ concentra información precisa sobre las competencias del Osiptel (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones), Osinergmin (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería), Ositran (Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público), Sunass (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento), SBS (Superintendencia de Banca y Seguros y AFP), Susalud (Superintendencia Nacional de Salud) e Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual).

Cabe precisar que estas entidades que protegen a los consumidores peruanos, pertenecen al Consejo Nacional de Protección del Consumidor, presidido por el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y que está integrado también por la Defensoría del Pueblo, gremios empresariales, asociaciones de consumidores, gobiernos locales, gobiernos regionales, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Salud, Ministerio de la Producción y Ministerio de Educación.

Precisamente con el Mapa de Consumo se busca brindar la información necesaria para que los ciudadanos identifiquen con certeza cuáles son las entidades del Estado a cargo de la protección de sus derechos como consumidores, a nivel nacional, incluyendo sus ámbitos de competencia, mecanismos y procedimientos de atención, así como sus ubicaciones y datos para contactarlas.

Según la última Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor del año 2015, el 54% de los ciudadanos no sabe que las controversias por falta de idoneidad de los servicios de telecomunicación los atiende el Osiptel; el 56% no conoce que los temas de fondos de pensiones los supervisa la SBS; el 76% desconoce que el Ositran es el encargado de atender 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.

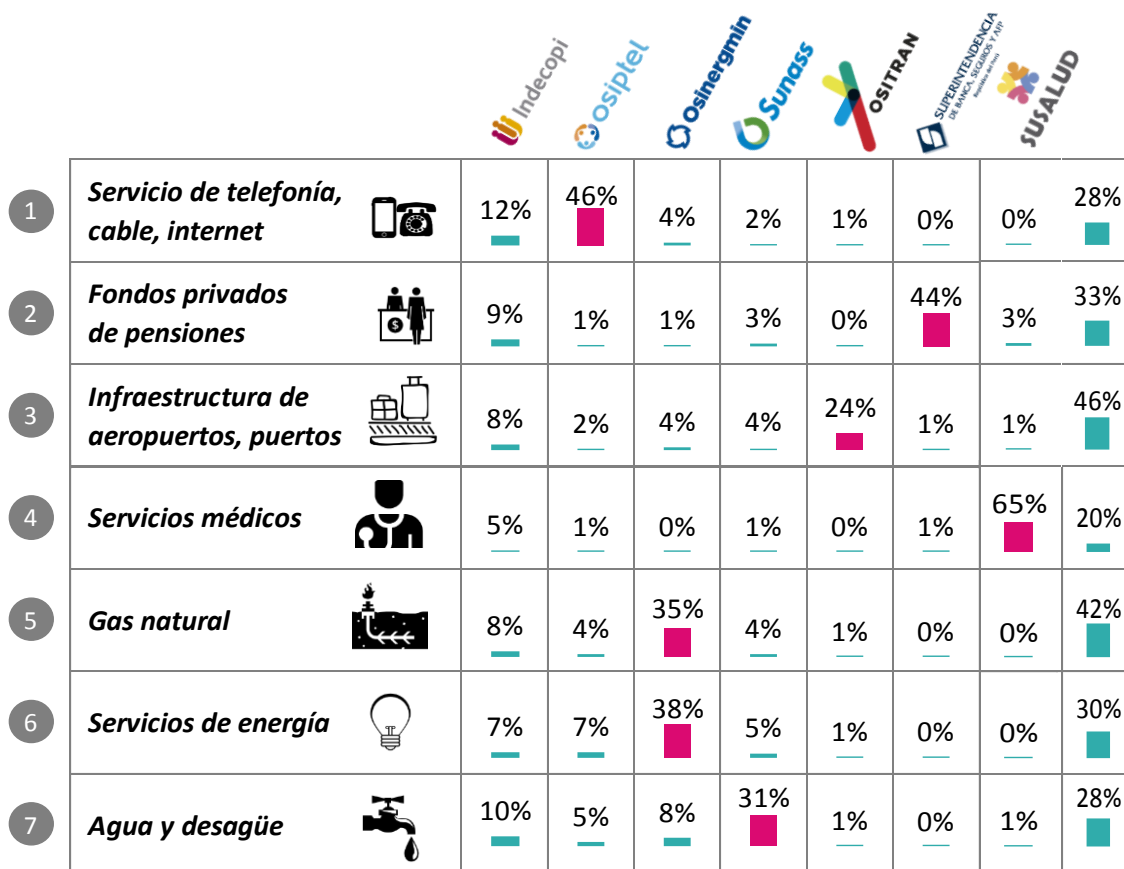
Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016



referidas a los servicios de infraestructura de aeropuertos y puertos. El 35% aún no sabe que Susalud vela por los temas de atenciones médicas. Por otro lado, el 65% y 68% respectivamente, aún desconoce que temas de gas y energía eléctrica son supervisados por Osinerghmin; mientras que el 69% ignora que la Sunass debe atender las denuncias referidas a la provisión de agua potable.

En dicha encuesta se realizó una pregunta para medir el conocimiento de los ciudadanos respecto de los mecanismos de solución de conflictos para actividades fuera del ámbito del Indecopi

Ante la pregunta: *Si tuviera dificultades con el/los servicio(s) o productos de...Podría indicarme ¿qué instituciones se encargarían de orientarlo y atenderlo? ¿Alguna otra?*, la respuesta se resume en el siguiente cuadro:



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor (2015)

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



Radió Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

Es por ello que, el 'Mapa de Consumo' tiene como objetivo empoderar al ciudadano en el conocimiento y ejercicio de sus derechos como consumidor para que, en el menor tiempo posible y dirigiéndose a la entidad adecuada, obtenga la atención de sus consultas, reclamos o denuncias.

Esta herramienta didáctica y amigable, ya está disponible en versión impresa y digital, en castellano, quechua chanka y aimara. Debido a que tiene como prioridad llegar a los consumidores más vulnerables, también cuenta con versiones en lenguaje de señas y sistema Braille.

El lanzamiento del Mapa de Consumo estuvo a cargo del Presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Ivo Gagliuffi Piercechi y la Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Wendy Ledesma. Participaron además, la Presidenta del Consejo Directivo del Ositran, Verónica Zambrano Copello; presidente del Consejo Directivo del Osinergmin, Daniel Schmerler Vainstein; Presidente Consejo Directivo del Osiptel, Rafael Munte Schwarz; Iván Mirko Lucich Larrauri, Presidente del Consejo Directivo de la Sunass; Carlos Manuel Acosta Saal, Superintendente de la Superintendencia Nacional de Salud; y la Jefa de la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS, Ana Patricia Willstatter.

El Mapa de Consumo se puede encontrar en: www.indecopi.gob.pe/mapadeconsumo

Enlaces de interés

Mapa de Consumo en Castellano: <https://goo.gl/Wkc9Hm>

Mapa de Consumo en quechua: <https://goo.gl/acc1iu>

Mapa de Consumo en aimara: <https://goo.gl/HJpLir>

Press Kit Mapa de Consumo: <https://goo.gl/BkRWS3>

Lima, 22 de febrero de 2018

Glosario:

Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Órgano de trabajo interinstitucional en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros, creado para la integración del marco normativo local y nacional sobre protección del consumidor, así como para el fortalecimiento de las actividades que se realizan a favor de los consumidores.

Está integrado por 16 representantes del sector público y privado: ministerios, organismos reguladores de servicios públicos, gremios empresariales y asociaciones de consumidores, y es presidido por el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

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

