

**En el Día Mundial de los Derechos del Consumidor**

**El Indecopi destacó las mejoras realizadas a la legislación por mejorar la atención de reclamos y denuncias de los consumidores durante el 2017**

En el marco del Seminario Internacional “La Protección al consumidor en la era de la economía digital”, por la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Ivo Gagliuffi Piercechi, destacó la labor emprendida por la institución para fortalecer los derechos de los consumidores, particularmente con la aprobación de documentos clave como la Política de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección al Consumidor.

Gagliuffi Piercechi, resaltó también que 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, proveedores y consumidores han comenzado a solucionar sus controversias de una manera más rápida y eficaz.

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 los 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.

**Educación, orientación y difusión**

Asimismo, 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 brindó 507 635 asesorías gratuitas a través del SAC, 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.

Por otro lado, 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.

---

**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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

### Mejoras en la legislación

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), propuso la modificación del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor con la finalidad de evitar que los consumidores reciban mensajes y llamadas **no solicitadas y sin autorización previa** que buscan promover la adquisición y contratación de productos y servicios, respectivamente.

Actualmente, a través de comunicaciones como llamadas, envío de mensajes, correos, entre otros mecanismos, los proveedores ofrecen a los consumidores productos y servicios que nunca solicitaron, donde no existió consentimiento previo para tales comunicaciones. En muchos casos, los consumidores, ante dichas prácticas, aceptan lo ofrecido concretando relaciones de consumo que podrían ser perjudiciales para su economía.

Además, la PCM prepublicó el Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo y su Exposición de Motivos, para recibir los comentarios de especialistas y de la ciudadanía en general. De esta manera, se promueve la transparencia y se brinda la oportunidad de mejorar la calidad del proyecto normativo.

### Seminario Internacional

Estas acciones fueron comunicadas en el I Seminario Internacional [“La Protección al consumidor en la era de la economía digital”](#), que abrió un espacio para compartir experiencias en torno a la creciente economía digital que ha redefinido las relaciones de consumo que se establecen en un entorno global que depende de la Internet.

Se tocaron temas como “La protección al consumidor ante los nuevos modelos de negocio”, “La plena efectividad de la recomendación de la OCDE relativa a la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico”, “Consumidor digital y regulación: ¿dónde estamos y hacia dónde vamos?”, “El quehacer institucional de las agencias de protección al consumidor en la era de la economía digital y los proyectos digitales del Indecopi”, entre los más importantes.

Los exponentes que compartieron sus experiencias fueron Javier Wajntraub, Director Nacional de Modernización Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina; Michael Panzera, abogado de la Oficina de Asuntos Internacionales de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos de América; Carlos Ponce, Subprocurador de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor de México. Por parte del Perú participaron Óscar Montezuma, coordinador del Programa de Postgrado de Derecho Digital de la Universidad del Pacífico y Wendy Ledesma, Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Lima, 16 de marzo 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.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016