

Balance Primer Semestre 2018

El Indecopi intensificó su labor de orientación, solución de reclamos y denuncias en diferentes temas que impactan en la vida de las personas a través de sus 35 oficinas en todo el país

- ✓ Se atendieron 17 198 reclamos y se resolvieron 9 292 denuncias en materia de protección al consumidor a nivel nacional.
- ✓ Respecto a la eliminación de barreras burocráticas, lograron que diversas entidades públicas levanten voluntariamente 1 021 barreras burocráticas ilegales.

Durante el primer semestre del presente año las oficinas regionales del Indecopi, ubicadas en todo el país, realizaron una intensa labor de solución gratuita de reclamos de consumo de la ciudadanía, además de brindarles orientación y asesorías sobre los diferentes servicios que ofrece la institución. También intensificó la solución de casos en materia de protección de derechos del consumidor, eliminación de barreras burocráticas, competencia desleal y la promoción y protección de la propiedad intelectual.

En lo que respecta a los reclamos, especialistas del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) lograron atender 17 198 reclamos de consumo de manera gratuita, durante el primer semestre de este año. A ello se suman las 129 589 asesorías sobre los diferentes servicios del Indecopi, para que los ciudadanos que se acercaron a nuestras oficinas puedan realizar sus trámites y gestiones ante la institución, de manera más eficiente. Además, en este mismo período, 48 760 personas recibieron orientación a través de módulos itinerantes y charlas, en el marco de la campaña 'Indecopi a tu Alcance'.

Como se sabe, el SAC del Indecopi funciona en todo el país, a través de sus 26 oficinas regionales, una en el aeropuerto Velazco Astete del Cusco, tres oficinas en Lima (Gamarra, Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y en el Congreso de la República en el centro de Lima), además en cinco puntos de atención en los Módulos de Atención al Ciudadano -MAC- y en la Sede del Indecopi en Lima Norte, donde también se atiende a los consumidores de manera gratuita y se resuelven las controversias de consumo mediante la conciliación. Ello, permite llegar a acuerdos entre el proveedor y consumidor de manera rápida, en un promedio de 14 días.

En lo que respecta a la solución de casos, ya sea por denuncia de los consumidores o por acción de oficio (es decir por iniciativa de la institución), las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) y los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) llegaron a resolver respectivamente 5 282 y 4 010 expedientes a nivel nacional.

En materia de eliminación de barreras burocráticas, en el primer semestre de 2018 se han concluido 133 expedientes, cifra similar a lo logrado en el mismo periodo del 2017. Es preciso agregar que, en el presente año, gracias a la labor de persuasión y monitoreo, se logró que

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



diversas entidades públicas levanten voluntariamente 1 021 barreras burocráticas ilegales a nivel nacional, siendo las municipalidades distritales de Trujillo, La Esperanza, El Porvenir y Huanchaco, las que más barreras eliminaron con 188, 186, 149 y 111 barreras, respectivamente.

En materia de publicidad comercial, las Comisiones regionales lograron culminar 59 expedientes, 25% más de los resuelto en el 2017, cuando se concluyeron 44 casos.

Fiscalizaciones

Las Oficinas Regionales del Indecopi también intensificaron la fiscalización y supervisión a proveedores de los diferentes sectores económicos, para identificar eventuales infracciones. Durante el primer semestre del 2018, se han realizado 2 153 investigaciones en temas relacionados a consumidor, competencia desleal y barreras burocráticas, 36% más de lo realizado en el mismo período del 2017, cuando se produjeron 1 581 investigaciones. Es preciso indicar que en este período los rubros de Educación, Transporte y Agencias de Viajes son los sectores más fiscalizados con 656, 627 y 158 supervisiones, respectivamente.

Propiedad intelectual

En materia de propiedad intelectual, las Oficinas Regionales del Indecopi ejecutaron 73 diligencias para realizar incautaciones, decomisos, inspecciones y destrucción de material pirata a solicitud de las direcciones de Signos Distintivos y Derecho de Autor.

Además, entre enero y junio de 2018 estas oficinas registraron 3 547 solicitudes de búsquedas fonéticas (9% más que el 2017), 1 498 solicitudes de búsquedas figurativas (38% superior al año pasado) y 2 191 solicitudes de registro de signos distintivos (28% de incremento con relación al 2017). Además, se tramitaron 36 solicitudes de invenciones y modelos de utilidad (140% de incremento con relación al 2017), aunque en lo que respecta a los registros de derechos de autor se recibieron 324 solicitudes, 6% menos con relación al 2017.

Hay que destacar que durante el primer semestre 2018, las familias de productores afectadas por “El Niño Costero” resultaron beneficiados con la exoneración del pago de tasa para solicitar el registro de marcas colectivas ante el Indecopi. Así, se presentaron 177 solicitudes de marcas de las cuales la institución llegó a entregar 69 marcas colectivas sin costo alguno, en beneficio de cuatro asociaciones de los rubros de artesanía y producción agrícola.

Ello fue posible gracias al Decreto Supremo N°086-2017-PCM que faculta a la institución a exonerar del pago de tasa a las solicitudes de registro de marcas colectivas presentadas por las asociaciones de productores de las zonas declaradas en emergencia.

Las Oficinas Regionales que se encuentran fuera del alcance del mencionado Decreto Supremo también han promovido el uso de las marcas colectivas, y fruto de ese trabajo se encuentran en trámite 4 solicitudes de los departamentos de Ayacucho y Huánuco.

Asimismo, se brindó capacitación a 4 773 alumnos de 4to. y 5to. año de secundaria en el marco de la campaña “Yo decido, yo respeto” que se efectúa en colegios nacionales en

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





(GOR)
Gerencia de Oficinas Regionales



secundaria a nivel nacional, para promover el uso de productos originales y rechazar la piratería.

Lima, 03 de agosto 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
2247800 anexos: 5011 - 5016

