

## Campaña #CiudadanosAntesQueConsumidores por el Día del Consumidor

### El Indecopi reconocerá a consumidores que hayan ejercido su rol ciudadano mediante sus reclamos o denuncias en diversos sectores productivos

- ✓ *Como parte de las actividades por el Día del Consumidor que se conmemora cada 15 de marzo, se ha previsto un nutrido programa de actividades a realizarse durante todo el mes.*
- ✓ *Cada semana de marzo se desarrollarán conferencias públicas, foros y eventos virtuales que analizarán el comportamiento de los principales sectores de la economía frente al consumidor e informarán de las acciones de fiscalización realizadas durante el último año y en pandemia.*

El Indecopi desarrollará a lo largo del mes de marzo la campaña #CiudadanosAntesQueConsumidores, por el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores que se conmemora cada 15 de marzo.

En la edición de este año se reconocerá la decisiva participación de consumidores que, ejerciendo su rol ciudadano, han presentado reclamos o denuncias en diversos sectores de la economía y, de esta forma, han fortalecido el respeto de sus derechos, promoviendo cambios de conducta en los proveedores.

Cada semana, la entidad expondrá a través de sus canales oficiales y redes sociales información obtenida por el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI), herramienta que recoge el reporte de las personas para orientar la supervisión del comportamiento del mercado.

Dicha herramienta tuvo relevancia desde el inicio de la emergencia sanitaria, especialmente en los sectores más sensibles como Salud, Educación, Financiero, Comercio y Transporte y Turismo. Además, presentará los rankings de las empresas más sancionadas, según el “Servicio mira a quién le compras”.

En complemento, se informará sobre las empresas que han actuado de manera adecuada y oportuna ante los reclamos de los consumidores o han implementado alguna práctica en su beneficio. Esto último como parte del concurso “Primero los Clientes”.

Las actividades se iniciarán mañana, jueves 4 de marzo, informando sobre las acciones emprendidas por la institución, desde el marco de sus competencias, en los servicios vinculados al sector Salud. Las siguientes semanas se informará sobre acciones en los sectores Educación, Financiero, Comercio y Transporte y Turismo.

#### **Ventanilla única virtual**

Para el día central, lunes 15 de marzo, el Indecopi desarrollará la feria virtual denominada “Ventanilla Única Virtual. Ciudadanos antes que consumidores”, mediante la cual, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ha articulado la participación de los organismos reguladores de los servicios públicos, como Osinergmin (Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Energía y Minería), Osiptel (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones), Ositran (Organismo Supervisor de la Inversión en



Infraestructura de Transporte de Uso Público), Sunass (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento), Susalud (Superintendencia Nacional de Salud) y la SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP).

Así, los ciudadanos no solo conocerán las competencias de cada entidad, sino que se informarán sobre con qué entidad tramitar la solución de sus reclamos, ahorrando tiempo y obteniendo una respuesta inmediata. Esta actividad marcará el inicio de una feria mensual para acompañar al ciudadano en la solución de sus reclamos, particularmente de servicios básicos como salud, agua, energía, entre otros.

Participe en las actividades programadas que se detallan en este enlace: [Agenda Mes del Consumidor \(Indecopi.gob.pe\)](#)

**Lima, 03 de marzo de 2021**