

#CiudadanosAntesQueConsumidores

Sector Salud: Indecopi fiscalizó farmacias, venta de alcohol y oxígeno durante la pandemia y recibió 2512 reportes ciudadanos

- ✓ **Tras las fiscalizaciones del Indecopi, 197 empresas del sector salud corrigieron su conducta en beneficio de los consumidores.**
- ✓ **Como parte de su campaña informativa reconoció a propietaria de farmacia en Chorrillos, quien se adecuó a las normas tras ser fiscalizada.**

Desde el inicio de la emergencia sanitaria por la COVID-19, hace un año, el Indecopi, en el marco de sus competencias, ha monitoreado con especial énfasis el mercado de productos vinculados al sector salud. Así, ha realizado acciones de fiscalización permanente, a fin de reducir la vulnerabilidad a la que se han estado sometidos los consumidores durante el 2020, logrando que 197 empresas corrijan su conducta en beneficio de estos.

En esa dirección, la presidenta del Consejo Directivo del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar, explicó que la institución en el marco de sus competencias ha venido analizando técnicamente el mercado vinculado al sector salud y realizando numerosas acciones de fiscalización en el mercado de insumos como el alcohol para evitar el contagio; pasando por fiscalización a boticas y farmacias que aseguren el acceso a medicamentos; además del análisis, supervisión y fiscalización del mercado del oxígeno.

Asimismo, la institución creó el grupo de trabajo multidisciplinario “Indecopi Cuida Tu Salud”, con la participación de sus áreas de protección al consumidor, propiedad intelectual y libre competencia, con el objetivo identificar los principales problemas observados en el sector salud durante la pandemia, a fin de plantear alternativas de solución que beneficien a los consumidores.

Sin embargo, aclaró que el Indecopi no tiene la competencia primaria para atender la vulneración de los derechos de los consumidores en temas vinculados a los servicios de salud, por el contrario, es la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), el organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud el encargado.

Acciones de monitoreo

Como parte del Plan de Fiscalización de Emergencia activado desde que se declaró la emergencia sanitaria, el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) registró un total de 2512 reportes y consultas de ciudadanos vinculadas a la adquisición de productos del sector salud, desde el 16 de marzo de 2020 hasta la fecha.

De estos reportes, 1043 corresponden a farmacias y boticas, y los principales problemas identificados fueron: la no entrega del producto comprado vía aplicaciones o web (397), el no reembolso del dinero ante cancelaciones de compra (366), cobros indebidos o superiores a los acordados (190), ente otros.

Los proveedores más reportados en el caso de boticas y farmacias fueron: Inkafarma (687), Mifarma (199) y Boticas Arcángel (13).

Fiscalizaciones

▪ **Boticas y farmacias**

A partir del 16 de marzo a la fecha, el Indecopi ha realizado 2431 fiscalizaciones en boticas y farmacias de todo el país, con el fin de verificar que pongan a disposición de los consumidores la lista de precios, que cobren los precios previamente informados, que no privilegien la oferta de medicamentos de marca sobre genéricos, y que cuenten con el aviso y el Libro de Reclamaciones, entre otros.

De la supervisión a la boticas y farmacias se encontró posibles incumplimientos en 631 de ellas (26 %) y como resultado de estas intervenciones, se logró que 189 cumplieran con subsanar alguna de las conductas alertadas (30 %).

Dentro de los incumplimientos se encontró que 561 establecimientos no contarían con el aviso del Libro de Reclamaciones, 399 no tendrían el Libro de Reclamaciones, 331 no pondrían a disposición la lista de precios de los productos farmacéuticos, entre otros.

De otro lado, por encargo del Ministerio de Salud, a través del Decreto de Urgencia 059-2020-PCM, el Indecopi ejecutó, durante el 2020, 1464 fiscalizaciones a boticas y farmacias privadas, a nivel nacional, a fin de verificar que cumplan con suministrar al Observatorio Peruano de Productos Farmacéuticos el precio y stock de los 34 bienes esenciales que comercializan para el manejo y tratamiento de la COVID-19.

Reconocimiento especial

Es preciso destacar que las fiscalizaciones realizadas a farmacias, boticas y otros actores del sector salud propician que los proveedores y empresas puedan cambiar su conducta y se adecúen a las normas, en beneficio de los consumidores.

Como muestra de ello, el Indecopi brindó hoy un reconocimiento especial a la señora Sonia Náquira Espinoza, propietaria de botica "Farma De a Sol Meli", ubicada en Chorrillos, quien tras una fiscalización efectuada a su local corrigió las inconductas detectadas e implementó el Libro de Reclamaciones, el aviso respectivo y puso a disposición de sus clientes la lista de precios de sus productos. Este reconocimiento forma parte de la campaña informativa **#CiudadanosAntesQueConsumidores** que lanzó hoy el Indecopi, en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

▪ **Alcohol**

Un producto que se ha vuelto prioritario en esta coyuntura es el alcohol, desinfectante por excelencia. Desde que se inició la pandemia, el Indecopi realizó 26 supervisiones a proveedores de alcohol medicinal, para verificar que los proveedores y los productos cuenten con las autorizaciones correspondientes, que el rotulado de los productos cumpla con las normas sectoriales correspondientes, que las características de los productos sean las previamente informadas y que los productos a base de alcohol no supongan riesgo injustificado la salud de los consumidores, entre otros.

Entre los principales hallazgos realizados a la fecha se tiene que 5 proveedores no contarían con autorización en el Registro Nacional de Establecimientos Farmacéuticos y que 8 estarían inscritos en el Registro Único de Usuarios y Transportistas de Alcohol Etílico. Asimismo, 2 productos no contarían con Registro Sanitario y 4 no contarían con Notificación Sanitaria Obligatoria.

▪ Oxígeno medicinal

Otro de los recursos demandados y escasos durante la crisis sanitaria es el oxígeno medicinal. El Indecopi fiscalizó a 22 empresas proveedoras de oxígeno medicinal para verificar, principalmente, que cuenten la autorización sanitaria para comercializar su producto, que pongan a disposición su lista de precios en el local, que cuenten con licencia de funcionamiento y que implementen el Libro de Reclamaciones y su aviso, entre otros.

Tras la supervisión, se detectó que 5 empresas no pusieron a disposición de los consumidores la lista de precios, 3 no contaban con licencia de funcionamiento y 8 proveedores no habían implementado su Libro de Reclamaciones ni su aviso correspondiente.

Del total de proveedores fiscalizados y tras la intervención del Indecopi, 8 de las empresas que incumplían pasaron a corregir las conductas alertadas, en beneficio de la ciudadanía.

Recomendaciones

En el ámbito del oxígeno, pero desde el área de libre competencia, el Indecopi elaboró un estudio sobre el mercado del oxígeno medicinal que incluyó siete recomendaciones para elevar la competencia e incrementar así la provisión y el abastecimiento de oxígeno en todo el país para la atención de los pacientes con COVID-19. El informe de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia (CLC) y sus recomendaciones pueden revisarse aquí: <https://bit.ly/39QTAPc>.

Publicidad engañosa en salud

En la misma línea del cuidado de la salud de los consumidores, el Indecopi supervisó, a través de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD), más de 2 000 anuncios publicitarios, los cuales dieron origen al inicio de investigaciones preliminares a 370 proveedores que difundían publicidad engañosa de productos que señalaban que serían efectivos para tratar la COVID-19. Se logró eliminar de manera inmediata el 70% de anuncios supervisados que contenían afirmaciones engañosas referentes al coronavirus.

Acciones de orientación, educación y difusión

De otra parte, el Indecopi, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), desarrolló diversas acciones destinadas a empoderar a los consumidores para que puedan conocer sus derechos, a través de actividades de orientación, educación y difusión en temas vinculados a la salud.

También desarrolló productos informativos pensados en la salud de la ciudadanía, tales como la guía de consultas más frecuentes en el estado de emergencia por la COVID-19, la campaña informativa para la adopción de medidas de prevención frente a la pandemia, así como la campaña informativa para la compra segura de juguetes en línea en Navidad.

Finalmente, se debe destacar que el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi no dejó de reportar alertas durante la etapa de confinamiento y emergencia sanitaria, previniendo a los consumidores de eventuales afectaciones a su salud. Es así como, durante el 2020, se emitieron un total de 56 alertas, que involucraron a 7'313,135 unidades provenientes de diversos rubros económicos, tales como: belleza, cuidado personal e higiene, productos de limpieza e higiene, y vehículos, partes y accesorios.

Lima, 04 de marzo de 2021