

## **El Indecopi recuerda que las llamadas no deseadas pueden ser reportadas a sus canales de atención**

- ✓ **El Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) registró desde el 13 de marzo a la fecha 10,879 reportes y consultas relacionadas a este tipo de prácticas.**

El Indecopi recuerda que los canales de la Subdirección de Atención al Ciudadano y el formulario “Vigilancia Ciudadana” se encuentran activos para recoger reclamos y reportes de los consumidores que se sienten afectados por llamadas telefónicas de proveedores que ofrecen productos o servicios sin su consentimiento.

Quienes reciban este tipo de llamadas pueden reportarlo al formulario “Vigilancia Ciudadana” <https://cutt.ly/jjW4l8m>, al correo [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) o a los teléfonos 224 7777 (Lima) y el 0-800-4-4040 (llamadas gratuitas desde regiones).

Los ciudadanos deben informar el nombre de la empresa y detalle de lo ocurrido. Por ejemplo, precisar los productos o servicios promocionados, el número telefónico o correo electrónico desde el que se realizó la promoción y, la fecha y hora de la comunicación.

Esta modalidad de ofrecer productos o servicios mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajería instantánea son considerados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor como métodos comerciales agresivos y podrían ser sancionados con una amonestación o multas de hasta 450 UIT.

### **Estadísticas**

El Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) ha registrado desde el 13 de marzo de 2021 a la fecha, un total de 10,879 reportes y consultas relacionadas a este tipo de prácticas.

Asimismo, la Comisión de Protección al Consumidor N°3 ha sancionado a diferentes proveedores por utilizar estos métodos comerciales, y actualmente, la Dirección de Fiscalización del Indecopi viene supervisando a ocho empresas por enviar mensajes sin consentimiento previo del consumidor.

Con estas acciones el Indecopi fortalece su labor de supervisión a través del constante monitoreo de los reportes y reclamos de las y los ciudadanos.

### **El dato:**

Hasta el año pasado, el Indecopi mantuvo el ‘WhatsApp No Insista’ 999 273 647, el mismo que ha sido reemplazado por los canales antes mencionados.

**Lima, 21 de diciembre de 2021**