

#Balance2021

Proveedores corrigieron conductas tras fiscalizaciones del Indecopi

- ✓ **Dirección de Fiscalización priorizó sectores de interés de la ciudadanía y hace frente a la competencia desleal.**

El Indecopi realizó 1445 fiscalizaciones para proteger los derechos de los consumidores y reprimir la competencia desleal durante el 2021, principalmente en sectores sensibles para la ciudadanía como salud y seguridad, educación, comercio e industria, financiero, transporte y turismo.

Estas acciones tienen un enfoque preventivo pues se busca que los proveedores cambien su conducta en beneficio de los consumidores y acudir al procedimiento administrativo sancionador en caso insista con su conducta infractora.

Protección al Consumidor

En el sector educativo, a raíz del DL 1476 que se dio en la etapa de emergencia sanitaria, el Indecopi concluyó 250 fiscalizaciones a colegios privados a nivel nacional para verificar la veracidad de la información brindada a los padres de familia, identificando que 15 colegios habrían cobrado un exceso total de S/2,984,143 en las pensiones del año escolar 2020, monto que debería ser devuelto a los padres de familia.

Además, se logró que el 92% de los colegios supervisados, adopte importantes cambios de conducta, desde brindar información completa y oportuna, hasta no implementar medidas prohibidas para procurar el cobro de pensiones, beneficiando a más de 9 mil estudiantes.

Durante la emergencia sanitaria, se realizaron 56 fiscalizaciones para verificar que los productos elaborados a base de alcohol cumplan con las condiciones previamente informadas y que no pongan en riesgo la salud de los consumidores, detectando incumplimientos de 21 proveedores, por lo que recomendó al órgano resolutorio dictar medidas de advertencia e iniciar el procedimiento sancionador correspondiente.

En el sector financiero se realizaron 18 fiscalizaciones a entidades financieras y bancarias con indicios de incumplimientos al deber de información e idoneidad relacionados a cuentas CTS. Tras las intervenciones, se alertó a 17 proveedores, logrando que todos corrijan su conducta.

En el marco de la “Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes”, se verificó que 45 productos como snacks, galletas, chocolates y otros, de 19 proveedores, no contengan grasas trans o si las tiene no supere el límite establecido por ley. Se constató el incumplimiento de 07 proveedores por lo que el órgano resolutorio dictó medidas cautelares y en algunos casos el inicio de procedimientos.

En el sector comercio fueron supervisados 14 supermercados y tiendas por departamento de 06 proveedores en Lima Metropolitana y Callao para verificar posibles actos de discriminación. Además, cinco fiscalizaciones a proveedores de teléfonos celulares y laptops para verificar que cumplan con las reparaciones, cambios del producto o reembolso del dinero conforme a la garantía ofrecida a los consumidores.

Sobre comercio electrónico, se han iniciado fiscalizaciones a 35 proveedores, entre los más reportados en el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI), que ofrecen equipos de salud y tecnológicos a través de Marketplace y a aquellos que tienen una app de *delivery*; logrando, a la fecha, que 16 proveedores cambien su comportamiento.

Por otro lado, en alianza con instituciones como la Sutran, Mincetur, la ATU, la PNP, entre otras, la Dirección de Fiscalización supervisó a proveedores de servicios de transporte turístico, se realizaron operativos conjuntos por Semana Santa, Fiestas Patrias, feriados largos del 8 y 29 de octubre, Navidad y fiestas de Año Nuevo para que las empresas cumplan con sus obligaciones.

Cabe señalar que, ante situaciones de crisis la Dirección ejecuta sus protocolos de manera inmediata, como en el caso de la fiscalización a Oechsle y Real Plaza debido al fallecimiento de un ciudadano en sus instalaciones; a Tai Loy por actos de discriminación; a Plaza Veá por la cancelación de ventas por su canal virtual; y a la Empresa de Transportes León Express por un accidente ocurrido tras exceder los límites de velocidad que afectó a los consumidores. En estos casos se ha recomendado el inicio de procedimientos sancionadores.

Fiscalización de la Competencia Desleal:

Por delegación de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, también se supervisaron 23 laboratorios por publicidad engañosa, ya que ofrecían medir la eficacia de la vacunación contra la COVID-19, pese a que no existe una prueba de tal naturaleza, logrando que 18 establecimientos retiren dicha publicidad.

Además, se ejecutaron supervisiones a 19 proveedores de 45 productos como snacks, galletas, chocolates y otros, para verificar la colocación de octógonos, constatando incumplimientos de tres proveedores, por lo que, se recomendó el inicio de los procedimientos correspondientes.

También, se iniciaron 85 fiscalizaciones en el marco de las campañas más representativas como los “CyberDays” y “CyberWow”, logrando un alto nivel de adecuación o corrección de conductas. Además, se han iniciado cinco fiscalizaciones para verificar que efectivamente los proveedores ofrezcan precios promocionales.

Lima, 01 de febrero de 2022