

¿Qué significa colocar a los ciudadanos al centro?

Julián Palacín Gutiérrez

Presidente ejecutivo del Indecopi

Hace unos días preguntamos a los ciudadanos y ciudadanas de todo el país, a través de nuestras redes sociales, ¿qué significa para ti colocar a los ciudadanos al centro? Y recibimos múltiples respuestas, con diferentes connotaciones: emotivas, aspiracionales, soñadoras, respuestas que promovían el amor por el Perú, a la familia, a nuestro pasado glorioso, y también respuestas esperanzadoras por un futuro mejor.

Para nosotros el consumidor es un ciudadano empoderado, que puede hacer respetar sus derechos de manera informada y responsable, cada vez que compra un producto o contrata un servicio; pero a la vez cumple con sus deberes y obligaciones; y de esa manera echa andar al país con su esfuerzo y valor.

Para el Indecopi, la defensa de los derechos del consumidor es la competencia central que tenemos como institución pública, porque se enfoca en garantizar que el actor social por excelencia, el ciudadano, pueda ejercer sus derechos de consumo de la mejor manera. Es así que hemos puesto a su disposición 64 servicios, 10 de los cuales ya se encuentran digitalizados a raíz de la pandemia.

Por ello, en el Día Mundial del Consumidor lanzamos nuestra campaña “Ciudadanos al centro”, dirigida al ciudadano emprendedor que necesita de nuestro servicio para ayudarlo a registrar las marcas que identifican sus emprendimientos o negocios; al ciudadano inventor o artista que desea proteger sus creaciones y obtener los beneficios económicos de su esfuerzo intelectual; al ciudadano empresario que pide eliminemos las barreras burocráticas que frenan su desarrollo en el mercado, como por ejemplo, cuando quiere abrir un negocio, pero el exceso de requisitos se lo impide; a los jóvenes que necesitan del Indecopi para que resguarde sus derechos como usuario de servicios educativos, de turismo, etc.; al padre o madre de familia que necesita que promovamos una libre competencia en el mercado, para acceder a servicios y productos de calidad y con variedad de precios para que pueda elegir el que más se adecúa a sus bolsillos.

Este enfoque de colocar al ciudadano al centro de nuestros servicios lo hemos fortalecido desde mi primer día de gestión. En el 2021, desde el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi hemos recibido más de 145 mil reportes de ciudadanos de todo el país. Ello permitió identificar posibles vulneraciones a sus derechos, activar diversas estrategias y agilizar nuestros tiempos de respuesta como Autoridad de Consumo.

En consecuencia, hemos atendido más de 200 mil reclamos relacionados a productos y servicios de diferentes sectores como el bancario, educativos, servicio aéreo, entre otros, desde que se inició la pandemia. Pero queremos ir más allá, nuestro objetivo es empoderar a los ciudadanos. Para ello venimos creando herramientas y productos útiles. Por ejemplo, en el 2021 difundimos seis herramientas comparativas de diversos servicios y productos para una mejor decisión de consumo, lanzamos 37 reportes de alerta temprana como insumos para posibles acciones de fiscalización.

Asimismo, realizamos 39 eventos de capacitación, beneficiando a más de ocho mil personas (entre consumidores y proveedores) dándoles mayor conocimiento sobre los derechos y obligaciones. Realizamos capacitaciones sobre consumo responsable, a través de la campaña

#SembrandoCiudadanía, orientando a 160 niños de distintas zonas vulnerables de Lima para que aprendan a realizar un consumo saludable y entiendan el etiquetado de alimentos. Queremos que los consumidores se formen con responsabilidad desde edad temprana.

Hemos difundido información relevante para disminuir la asimetría informativa y prevención de conflictos de consumo en los principales sectores económicos (hospedajes, restaurantes y agencias de viajes), a través de ocho guías de “Ruta Segura” para las regiones de Cusco, Ancash, Ayacucho, Madre de Dios, Tumbes, Puno, Loreto e Ica. Así, aportamos a la reactivación de este importante sector de la economía.

Son muchas las acciones realizadas, pero también hay muchas cosas por hacer, como el fortalecimiento del Sistema Integrado de Protección del Consumidor que será la base de todas las mejoras en esta materia.

Trabajamos para forjar consumidores empoderados, que conozcan sus derechos y cumplan con sus obligaciones. Nuestro compromiso es seguir trabajando por los consumidores de todas las regiones del país, sin distinción alguna. Los consumidores y consumidoras serán siempre nuestra razón de ser.