

Indecopi promueve mesa de trabajo con proveedores para acabar con las llamadas promocionales no consentidas

- ✓ **En los últimos dos años el Indecopi registró 12 129 reportes y consultas sobre llamadas y comunicaciones no consentidas por parte de los consumidores.**

Ante los múltiples reportes y quejas de la ciudadanía por el incremento de las comunicaciones y llamadas comerciales no consentidas, el Indecopi se reunió con los principales operadores de telefonía móvil, bancos, empresas de seguros, entre otros proveedores, a fin de conocer qué acciones vienen realizando para corregir esta situación y promover una mesa de trabajo para abordar esta problemática.

Yvette Sanguineti, coordinadora legal de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, señaló que el objetivo de la reunión es buscar soluciones a un problema que aqueja a los ciudadanos, promover buenas prácticas entre los proveedores y acordar pactos de compromiso entre las empresas para evitar abusos.

Reveló que en los últimos dos años el Indecopi registró 12 129 reportes y consultas sobre llamadas y comunicaciones no consentidas por parte de los consumidores, mientras los sectores más reportados fueron Comercio e Industria (58.9%) y Financiero y Seguros (40.9%).

Durante la reunión, los representantes de Telefónica del Perú (Movistar), América Móvil (Claro), Entel y Alfin Banco (Ex Banco Azteca) informaron que han tomado algunas acciones para corregir posibles malas prácticas en el uso de comunicaciones no consentidas, tales como visitas inopinadas y auditorías a sus call centers, mejoras en sus sistemas tecnológicos, entre otros.

Además se mostraron de acuerdo en implementar una mesa de trabajo, integrada por Indecopi y los proveedores, para evitar las llamadas y comunicaciones no consentidas, evitando malas prácticas e impulsando también la autorregulación.

Más datos

Según estadísticas del Indecopi, los cinco proveedores más reportados por comunicaciones sin consentimiento, entre el 2021 y 2022, son: Telefónica del Perú con 1850 reportes (27%), Entel Perú con 904 reportes (13%), América Móvil Perú 683 reportes (10%), Alfin Banco (Ex Banco Azteca) con 520 reportes (8%) y Banco BBVA Perú con 374 reportes (5%).

Asimismo, las siguientes empresas han sido sancionadas por enviar mensajes o realizar llamadas promocionales a los consumidores sin autorización previa: América Móvil Perú con una multa de 50 unidades impositivas tributarias (UIT), Telefónica del Perú (40 UIT), Banco Ripley (49.8 UIT), Banco Falabella (45 UIT), Banco Pichincha (45 UIT), Interbank (150 UIT) y Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú (44.8 UIT).

Lima, 29 de marzo de 2022