

## **Autoridades de consumo de Perú, Chile y Costa Rica solicitaron a Netflix prevenir conflictos por cambios en el servicio**

- ✓ **Durante una reunión les solicitaron implementar buenas prácticas, establecer un período de implementación y canales atención de reclamos.**

Con la finalidad de prevenir conflictos entre usuarios y Netflix a causa de la anunciada variación en el servicio de *streaming* que brinda esta empresa, autoridades de las agencias de protección del consumidor de Perú, Costa Rica y Chile se reunieron con sus representantes.

La variación en el servicio, según lo informado por Netflix, consiste en que las cuentas contratadas serán usadas únicamente por personas que vivan en el mismo “hogar”, en los planes *standard* y *premium*.

En la reunión el Indecopi expresó su política de prevención de conflictos, recomendando a la empresa accionar buenas prácticas para evitar incurrir en denuncias y reclamos de los usuarios. Asimismo, detalló que el actual desarrollo de la plataforma de *streaming* forma parte de la información que tomaron en cuenta los usuarios al momento de determinar su elección de consumo. Además, consideró que los conceptos de “hogar” y “familia” podrían tener distintas consideraciones para cada uno de los usuarios.

Por su parte, el representante de la autoridad de consumo de Chile enfatizó que un mismo usuario podría, por ejemplo, por motivos de viaje, utilizar su suscripción en distintas ubicaciones geográficas. Ante este escenario los representantes de Netflix señalaron que cuenta con mecanismos de detección de este tipo de supuestos y que no estarían comprendidos en los supuestos de cobro adicional.

Las tres agencias de protección del consumidor enfatizaron la importancia de la información que se brinda a los consumidores sobre cualquier cambio que pueda implementarse, e instaron al proveedor a que, de haber algún cambio, también ofrezcan un periodo adecuado para su implementación; así como canales adecuados de comunicación con los consumidores.

Finalmente se solicitó a los representantes de Netflix que puedan establecer puntos de contacto para trasladar las reclamaciones que puedan presentarse en los tres países, en atención a los cambios a implementar en la plataforma.

Los representantes de Netflix agradecieron los aportes realizados por las agencias, pues les permite revisar la problemática planteada, analizarla y evaluar las acciones que correspondan.

En la reunión participaron la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi – Perú, Ana Peña Cardoza; el director (e) del Servicio Nacional del Consumidor – Chile, Jean Pierre Couchot; y la directora de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía Industria y Comercio – Costa Rica, Cyntia Zapata.

Por parte de Netflix, participaron el director de Política Pública México y América Latina, Pierre Emilio Vandoorne; las asesoras legales, Bianca Bocage y Leonor García Agullo.

**Lima, 17 de abril de 2022**