

Comercio electrónico: sector financiero es el más reclamado en lo que va del año

- **En seminario de la OEA, el Indecopi destacó las acciones implementadas para proteger a los consumidores y disminuir la conflictividad en el entorno digital.**

En el marco de la Covid-19 y la reactivación económica del país, el comercio electrónico se ha intensificado y los ciudadanos se han visto obligados a emplear herramientas digitales para adquirir productos y servicios, enfrentándose a diversos problemas de consumo. Así lo informó el presidente del Indecopi, Julián Palacín Gutiérrez, durante su intervención en el seminario Web “Protección de las y los consumidores en entornos digitales”, organizado por la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA).

La autoridad además destacó la importancia del evento internacional para atender la problemática de los países. “Este espacio de diálogo permite dar fe de que el trabajo conjunto entre Estados es determinante para atender las diversas problemáticas que aquejan a los consumidores, así como para evaluar soluciones eficientes y aptas para cada tipo de consumidor” expresó.

Entorno digital en el Perú

La directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Ana Peña, informó que, entre los años 2021 y 2022, los reclamos relacionados a comercio electrónico se dieron principalmente sobre el sistema financiero (12,252); transporte aéreo (7,305); comercio minorista textiles, prendas de vestir y calzado (5,210); telecomunicaciones (4,232) y tiendas por departamento, bazares y conexos (3,399).

Las conductas más reclamadas fueron la falta de idoneidad (58,699), operaciones no reconocidas (589), métodos comerciales coercitivos (404), conductas relacionadas al uso del libro de reclamaciones (389), y atención de reclamos (347).

Al respecto, la funcionaria comentó que la institución viene fiscalizando y monitoreando constantemente el mercado. En ese sentido señaló que, entre los años 2020 y 2021, se monitoreó a 32 proveedores por el uso de los canales de atención denominados *Chatbots*, además se realizó 117 supervisiones que podrían concluir con un procedimiento sancionador a proveedores y 216 supervisiones orientativas que tuvieron como finalidad instar a los proveedores a cambiar y revertir aquellas conductas que pudieran perjudicar a sus consumidores.

Asimismo, informó que se vienen realizando acciones de prevención del conflicto y prevención de la vulneración de derechos de los consumidores; identificando y atendiendo la problemática en las relaciones de consumo presentes en el entorno digital; e impulsando y participando de propuestas de gestión y solución a estas de manera conjunta con actores del ecosistema digital en el país.

Entre las iniciativas destaca el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) mediante el cual se ha fortalecido la escucha ciudadana, lo que permite agilizar la recopilación, el procesamiento y la evaluación de la información captada de las fuentes de información para

conocer los hechos, situaciones y problemas que enfrenta la ciudadanía al adquirir un bien o contratar un servicio.

Cabe señalar que, la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la OEA, organizadora del evento, es un foro interamericano interdisciplinario especializado en promover el intercambio de información sobre seguridad de los productos de consumo y el planteamiento de mejores prácticas sobre política pública y regulación de los productos de consumo, lo que permite al Indecopi estar a la vanguardia de las problemáticas que aquejan a los consumidores en entornos digitales.

Lima, 12 de mayo de 2022