

¡Atención! Amplían plazo para participar de encuesta sobre comunicaciones sin consentimiento

- ✓ El cuestionario virtual del Indecopi (<https://cutt.ly/mKSVOWc>) estará habilitado hasta el domingo 17 de julio.

Con el propósito de seguir recabando información sobre las comunicaciones sin consentimiento que afecta a los ciudadanos a nivel nacional, el Indecopi anunció que la encuesta virtual que viene impulsando sobre esta problemática estará habilitada hasta el domingo 17 de julio.

El cuestionario, dirigido a mayores de 18 años, permitirá a la institución contar con mayores insumos para evaluar diferentes estrategias de intervención de gran impacto, principalmente preventivas, para reducir el grado de conflictividad, proteger los derechos de los consumidores; y, generar incentivos para la mejora del comportamiento en los proveedores.

Accede a la encuesta a través del siguiente enlace: <https://cutt.ly/mKSVOWc>.

Reportes sobre comunicaciones sin consentimiento

A través de su Centro Especial de Monitoreo (CEMI), el Indecopi ha recibido desde el 16 de marzo de 2020 al 10 de junio de 2022, un total de 12 959 reportes. De los cuales, el 58.1% se concentra en el sector Comercio e Industria (7 531), el 41.7% en el sector Financiero y seguros (5 401) y el 0.2% (27) en otros sectores.

Cabe señalar que, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales en donde el proveedor, mediante servicios de centros de llamada (*call centers*), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto o de mensajes electrónicos masivos, promueven sus productos y servicios, haciendo uso de los números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no han brindado su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para ello.

En ese sentido, ante las comunicaciones sin consentimiento, los consumidores pueden presentar un reclamo y/o denuncia ante el Indecopi a través de los siguientes canales de atención:

- Servicio gratuito “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>
- Líneas telefónicas: 224 7777 para Lima, y el 0 800 4 4040 para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Además, si es testigo de un hecho irregular, puede reportarlo a través del Formulario ‘Vigilancia Ciudadana’: <https://cutt.ly/jjW4l8m>.

Lima, 12 de julio de 2022