

¿Cuáles son las características de las comunicaciones sin consentimiento en el país? Más de 10 mil usuarios responden

- ✓ **Encuesta del Indecopi recogió información para evaluar estrategias de intervención multisectorial a nivel nacional.**

¿Cuántas llamadas no deseadas recibe al día?, ¿por qué motivos?, ¿qué empresas son las más insistentes? Un total de 10 833 ciudadanos respondieron esta y otras interrogantes en la **Encuesta nacional de comunicaciones sin consentimiento** impulsada por el Indecopi, información que permitirá evaluar estrategias de intervención para frenar esta problemática.

Como punto de partida, el informe del Indecopi sobre los resultados de dicha encuesta señala que, el 76.3 % de los participantes que indicó recibir llamadas sobre ventas y promociones no brindó su consentimiento para recibir comunicaciones o no es cliente de esa empresa, siendo las más reportadas: Movistar (37.7 %), Claro (37 %), Entel (24.9 %), Oncosalud (23.7 %) y Banco BBVA (22.9 %).

Llamadas:

Otro dato importante es que las llamadas telefónicas son el primer medio por el cual las personas reciben comunicaciones de números que desconoce o que no los tiene registrados. Estas son recibidas entre 4 y 6 veces al día (39 %) y, especialmente, se realizan de lunes a viernes (96 %). Las personas que siempre y casi siempre responden estas llamadas, el 17.9 % indican que les ofrecen productos y servicios; mientras que el 17.6 % indica que estas se cortan.

De las personas que nunca o casi nunca responden, el 38.2% indican sentirse hostigados, y un 21.9 % prefiere no contestar por un tema de seguridad ante estafas.

Otros medios de contactos:

Un 92 % de participantes indicó que recibe comunicaciones por mensajes de texto (83.5 %), WhatsApp (40.4 %) y correos electrónicos (2.5 %), de 1 a 3 veces al día. De estos, el 59.2 % indica que nunca o casi nunca leen los mensajes. Sin embargo, quienes siempre o casi siempre (9 % y 5 % respectivamente) leen estos mensajes señala que hacen referencia, principalmente, a ventas y promoción de productos y servicios, así como a estafas.

Siguientes pasos:

Esta encuesta es el primer instrumento para conocer las características de la problemática sobre comunicaciones sin consentimiento (modalidad, frecuencias, horarios y ranking), lo cual será insumo para las posteriores intervenciones que se realizarán con el fin de reducir las afectaciones a la ciudadanía.

El Indecopi sostendrá reuniones con las empresas que se encuentran liderando el ranking, a fin de conocer qué acciones están adoptando para proteger a sus clientes. Además, se tiene previsto trabajar en la implementación de estrategias que permitan solucionar este problema que ha afectado a más de 16 000 personas desde que inició el estado de emergencia en el país.

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.

Lima, 13 de setiembre de 2022