

Más del 56% de reclamos del sector financiero fueron resueltos a favor del consumidor en el 2021

- ✓ **El Indecopi dio a conocer esta información como parte del Informe Anual sobre el Estado de Protección de los Consumidores en el Perú del 2021.**

El Consejo Nacional de Protección del Consumidor, presidido por el Indecopi, aprobó el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú-2021, que muestra a detalle las principales acciones desarrolladas por los miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, en el marco de sus funciones.

Mecanismos de solución de conflictos

Como parte de este informe se dio a conocer que los ciudadanos realizaron 3.1 millones de reclamos ante los proveedores del sector 'financiero, seguros y de AFP', de los cuales el 56.7% fueron resueltos a favor del consumidor. Estos reclamos fueron presentados principalmente debido a cobros indebidos, operaciones no reconocidas, entre otros problemas.

En cuanto al sector de 'infraestructura de transporte', las empresas proveedoras recibieron 8.3 mil reclamos, de los cuales el 32.2% fueron resueltos a favor del consumidor y estuvieron relacionados con cobros, información, calidad de prestación del servicio, etc.

El tercer sector en el que se reportó un mayor porcentaje de reclamos resueltos a favor del consumidor fue el de 'telecomunicaciones', con el 31.5% de 1.6 millones de reclamos presentados.

Sanciones

El año pasado, las entidades como el Indecopi, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin), el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud) impusieron un total de 10,071 sanciones a empresas proveedoras de servicios que no respetaron los derechos de los consumidores.

Educación, orientación e información para el ciudadano

Es importante resaltar que, más de 285 mil consumidores y proveedores se beneficiaron en el 2021 con las actividades educativas y preventivas que realizaron las instituciones que conforman el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor. Asimismo, brindaron orientación a casi 2 millones de personas (1 797 352).

Respecto a las herramientas de las diversas entidades para brindar información relevante al consumidor, destacaron el 'Facilito de hidrocarburos' del Osinermin, que tuvo en dicho periodo un total de 19.4 millones de accesos; la herramienta 'Reporta IMEI' del Osiptel que registró 5.5 millones de accesos; y el 'Reporte de Deudas' de la SBS, con 1.4 millones de accesos.

Accede al informe completo en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3BGzFQ8>.