



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Balance 2018

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi realizó 1 139 investigaciones en el mercado peruano, a fin de detectar incumplimientos que afecten los derechos de los consumidores

- ✓ Además de cumplir al 100% el plan anual de supervisión, realizó otras 861 acciones de supervisión para atender casos de urgencia demandados por la ciudadanía.
- ✓ Incrementó en 40% el número de inspecciones realizadas en temas de protección al consumidor, propiedad intelectual y competencia desleal en el 2018.

Durante el año 2018, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi logró cumplir el 100% de las acciones de supervisión programadas en el Plan Anual de Supervisiones 2018, al realizar 278 investigaciones en siete sectores priorizados: Industria y comercio, enseñanza, transporte, financiero y seguros, inmobiliario, entretenimiento, alojamiento y servicios de comida. Dicha priorización se efectuó bajo un enfoque basado en riesgos, considerando indicadores socioeconómicos, y teniendo en cuenta la posible afectación a los consumidores, tales como daños a la salud y la vida.

A dichas acciones se suman otras 861 investigaciones en distintos sectores, como respuesta a situaciones de coyuntura que requirieron la inmediata intervención del Indecopi y así evitar que no se siga afectando los derechos de los consumidores.

Sector Educación

Por primera vez y, en un trabajo conjunto con el Ministerio de Educación, Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, municipalidades distritales y Sunafil, la GSF supervisó el año pasado a 52 establecimientos que no tendrían autorización para ofrecer el servicio de enseñanza básica en San Juan de Miraflores, Los Olivos, San Martín de Porres y Carabayllo; así como a 70 colegios de Lima y Callao, como parte de la Campaña Escolar 2018.

De la misma forma, verificó el funcionamiento y programas ofrecidos de centros de educación técnico-productiva; y de institutos de educación superior, para determinar si la oferta educativa de sus carreras contaba con la autorización respectiva.

Igualmente, se ha supervisado a 50 universidades para verificar que los cobros efectuados por concepto de mora se encuentren dentro de los límites permitidos por la ley, y a otras 6, identificadas en el marco de las coordinaciones realizadas con la Sunedu, para verificar si las carreras de segunda especialidad que ofrecían contaban con autorización respectiva.

Transporte terrestre y aéreo

De manera articulada con la Sutran, municipalidades distritales, Ministerio Público y la Sunafil, La GSF realizó 116 supervisiones en los principales terminales terrestres de Lima (Yerbateros, Marco Polo, Plaza Norte y Atocongo) y puntos de control de la Carretera Panamericana norte y sur (Ancón, Pucusana y SENASA).

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Estas tuvieron como objetivo verificar entre los proveedores el cumplimiento de los horarios de salida, la información sobre los precios de los pasajes y del seguro (SOAT) en el boleto de viaje, la ausencia de cláusulas abusivas al momento de contratar, la implementación de algún mecanismo que acredite la recepción de equipaje y el sistema de reclamaciones, así como el pago de los derechos de autor en el caso de la reproducción de películas al interior de los ómnibus.

Durante los meses de abril, mayo, noviembre y diciembre de 2018, se realizaron 42 supervisiones a aerolíneas que cubren rutas nacionales e internacionales, en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. El objetivo fue verificar si las empresas cumplían con la normativa de trato preferente, información en la zona de preembarque, la implementación del Libro de Reclamaciones y su correspondiente aviso. Algunas de estas acciones se realizaron de incógnito. Además, y en coordinación con la Dirección General de Aeronáutica Civil, se pudo acceder a información que permitió monitorear el comportamiento de las aerolíneas en cuanto a los cambios de itinerarios.

Sector Inmobiliario, Financiero y Seguros

En este rubro la GSF supervisó 21 proyectos inmobiliarios ubicados en San Miguel, Surquillo, Lince, San Borja, Magdalena del Mar, Ate, Surco, Breña, Jesús María, Miraflores y La Victoria, para verificar si la información ofrecida a los compradores era la correcta, si cumplían con los plazos de entrega ofrecidos, la implementación de servicios básicos y áreas comunes.

Se supervisó un total de 23 bancos, cajas municipales y financieras, para verificar si cumplían con informar a los consumidores el procedimiento de atención de reclamos, elaborar las hojas resumen, cartillas de información y el cobro de comisiones conforme con a la normativa sectorial. En el caso de las aseguradoras se supervisó que las solicitudes de cobertura de seguros por daños patrimoniales, presentadas por clientes de las zonas afectadas por el fenómeno El Niño Costero, fueron atendidas dentro del plazo establecido en la normativa sectorial. También se investigó a casas de empeño y a empresas administradoras de fondos colectivos.

Sector Industria y Comercio

Como parte de su acción preventiva, la GSF supervisó un total de 226 jabones antibacteriales, a fin de determinar si respetaban los valores porcentuales de triclosán y/o triclocarbán, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 1953, emitida por la Comunidad Andina de Naciones. Esta supervisión concluyó que los productos colocados en el mercado cumplían con los niveles permitidos de estos ingredientes por lo que no existía un riesgo para la salud de las y los consumidores.

En la misma línea de las acciones de fiscalización preventivas, gracias a la activación de la supervisión "Whatsapp no insista" se recibió un total de 1 761 comunicaciones, lo cual permitió que la GSF supervise a ocho empresas, a efectos de evitar que las y los ciudadanos reciban mensajes y llamadas no solicitadas y sin autorización previa que busquen promover la adquisición y contratación de productos y servicios.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Como se sabe, el Indecopi tiene a su cargo diferentes competencias. En esa línea, la GSF realizó también 1 405 inspecciones en temas de competencia desleal, protección al consumidor y propiedad intelectual, encargadas por los órganos resolutivos del Indecopi.

Lima, 18 de enero de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio