



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Al día 94 del estado de emergencia

El Indecopi realiza más de cinco mil fiscalizaciones a nivel nacional en sectores más demandados por la ciudadanía

- ✓ Acciones fueron emprendidas desde el primer día del estado de emergencia.
- ✓ Entidad precisa que no es reguladora, pues no cuenta con facultades legales para definir tarifas ni controlar precios.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) junto con las Oficinas Regionales del Indecopi, han realizado **5506 fiscalizaciones** a nivel nacional en lo que va del estado emergencia, dando especial atención a los sectores Enseñanza, Comercio, Financiero, Transporte Terrestre e Inmobiliario con el propósito de que los proveedores de estos servicios corrijan aquellas conductas que infringen los derechos de los consumidores, durante la crisis sanitaria.

Estas fiscalizaciones las lleva a cabo el Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, pues cuenta con el marco legal para sancionar a los proveedores que no respeten los precios que informan y a aquellos que se pongan de acuerdo para fijarlos (concertación).

Se debe recordar que el Indecopi no es una agencia reguladora de precios o tarifas, ya que en el Perú no existe un régimen de regulación de precios de bienes y servicios, salvo de los servicios públicos que sí están regulados como telefonía (Osiptel), energía (Osinergmin), agua y servicios de saneamiento (Sunass), infraestructura aeroportuaria, carreteras y puertos (Ositran).

En ese contexto, la GSF desde el primer día del estado de emergencia emprendió el monitoreo permanente con herramientas virtuales, como el “Reporte ciudadano” y “Reclama Virtual”, logrando hasta el momento los siguientes resultados:

1. En el sector Enseñanza, se dieron **2790 fiscalizaciones a colegios privados, así como 44 en universidades y 118 en institutos** a nivel nacional, en las que se verificó:

En colegios:

- a. Que no cobren pensiones adelantadas.
- b. Que no suspendan el servicio a distancia por falta de pago de pensiones.
- c. Que no cobren pensiones si no se ha prestado el servicio.
- d. Que no cobren cuotas extraordinarias o no autorizadas.
- e. Que no cobren penalidades o recargos adicionales por concepto de traslado de estudiantes a otros centros educativos.
- f. Que no incluyan cláusulas abusivas en nuevos contratos o compromisos celebrados con los padres de familia.
- g. Que informen sobre el procedimiento de devolución de los útiles escolares que los padres habían entregado al centro educativo.

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

En universidades:

- a. Que no cobren pensiones si no han prestado el servicio.
- b. Que brinden atención a través de los canales de comunicación habilitados por las mismas instituciones.
- c. Que brinden atención oportuna a las solicitudes de gestión.

En institutos:

- a. Que no cobren pensiones si es que no se ha prestado el servicio.
- b. Que no requieran de un pago adicional para efectuar la reserva de matrícula.
- c. Que no nieguen injustificadamente la reserva de matrícula.

En este servicio, cabe destacar que el Ministerio de Educación es la autoridad rectora y por lo tanto tiene facultades para fiscalizar los planes de recuperación de clases e información del costo del servicio educativo, en el marco de las disposiciones dadas por el gobierno durante esta emergencia sanitaria.

2. En el sector **Comercio**, se realizaron **2291 fiscalizaciones a boticas y farmacias; 14 fiscalizaciones a supermercados, supermayoristas y minimarkets;** así como **15 fiscalizaciones a empresas con venta de productos *online*** a nivel nacional. Verificaron lo siguiente:

En boticas y farmacias:

- a. Que pongan a disposición de los consumidores la lista de precios.
- b. Que efectúen el cobro de los precios previamente informados.
- c. Redondeo de precios a favor del consumidor.
- d. Que no se privilegie la oferta de medicamentos de marca sobre genéricos.
- e. Cumplimiento del servicio de *delivery* ofrecido.
- f. Que los medicamentos que se informan en la lista de precios se encuentren disponibles.
- g. Libro y aviso de reclamaciones.

3. En supermercados, supermayoristas y minimarkets:

- a. Exhibición de precios en góndolas y anaqueles.
- b. Que los precios informados coincidan con los efectivamente cobrados.
- c. Redondeo de precios a favor del consumidor.
- d. No comercialización de productos vencidos.
- e. Cumplimiento del servicio de *delivery* ofrecido.

En empresas con venta de productos *online*:

- a. Información relevante sobre los términos y condiciones.
- b. Que cuenten con stock o unidades informadas.
- c. Entrega total de productos, sin defectos o fallas y en el plazo informado.
- d. Operatividad en los canales de atención.

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

- e. Que cuenten con Libro de Reclamaciones, aviso del mismo, permitir el ingreso del reclamo, opción de impresión y el envío automático de la copia al correo electrónico del consumidor
4. En el sector **Financiero y Seguros**, se ha logrado realizar **184 fiscalizaciones a entidades financieras** a nivel nacional, en las que se verificó:
 - a. Deber de información: que brinden información completa, relevante y no contradictoria respecto de:
 - Reprogramaciones.
 - Retiro de CTS.
 - Canales de atención implementados y horarios de atención de los mismos.
 - b. Disponibilidad de los canales de atención no presenciales.
5. En el sector **Transporte Terrestre**, se ha logrado realizar **26 fiscalizaciones a empresas de transporte terrestre** a nivel nacional, en las que se verificó:
 - a. Información relevante sobre el servicio no ejecutado.
 - b. No aplicar prácticas abusivas.
 - c. No limitar al endoso y la postergación.
 - d. Idoneidad en los canales de atención puestos a disposición del usuario.
6. En el sector **Inmobiliario**, respecto de las empresas que ofrecen la venta de unidades inmobiliarias a través de canales virtuales, se ha logrado realizar **24 fiscalizaciones**, en las que se verificó:
 - a. Que la información entregada acredite la existencia de autorizaciones municipales.
 - b. Que brinden la información de manera clara y veraz, sobre la identificación del proveedor, descripción del inmueble, antecedentes del proveedor, existencia de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias y canales para atención de quejas, entre otros.

Con esta labor, la institución reafirma su compromiso con la defensa de la competencia de las empresas en el mercado peruano y la protección de los derechos de los consumidores, especialmente en este período de emergencia, para contrarrestar los posibles daños que pudieran ocasionar a las personas.

Para conocer el avance permanente de las mencionadas acciones, se puede ingresar a www.indecopi.gob.pe, hacer clic en la sección “Quédate en casa” y luego dirigirse a la pestaña “Fiscalización en cifras”. Aquí encontrará los reportes actualizados diariamente.

Asimismo, se recuerda que la ciudadanía tiene a su disposición:

- La herramienta ‘Reporte Ciudadano’ (<https://cutt.ly/bt4QNRA>), para reportar cualquier incidente en los sectores económicos priorizados durante esta emergencia.
- Las líneas telefónicas 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe para consultas y reclamos.

Lima, 17 de junio de 2020

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

