



(GOR)

Gerencia de Oficinas Regionales

Balance 2018

El Indecopi resolvió casi 36 mil reclamos de manera gratuita y más de 17 mil denuncias de los consumidores a nivel nacional a través de sus oficinas regionales

- ✓ **También ofreció 258 933 asesorías sobre los diferentes servicios que la institución ofrece a través de sus oficinas en diferentes distritos de Lima en regiones.**

Durante el 2018, las oficinas regionales del Indecopi, ubicadas en todas las regiones del país, lograron resolver de manera gratuita un total de 35 980 reclamos, de los cuales el 34,60% fueron solucionados mediante la conciliación y mediación. Adicionalmente, se resolvieron un total de 17 621 procedimientos administrativos sancionadores (PAS) a través de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) y las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC).

En comparación al año anterior se podría interpretar que se ha producido una reducción de los conflictos de consumo, pues en el 2017 se resolvieron 37 263 reclamos (3% más que el 2018) y 19 241 PAS (8% más que los presentados en 2018).

Hay que destacar que la atención de los reclamos estuvo a cargo de especialistas del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de las sedes desconcentradas, quienes, además, brindaron 258 933 asesorías gratuitas sobre los diferentes servicios que ofrece la institución.

El SAC del Indecopi funciona en todo el país, a través de sus 26 oficinas regionales, además del Aeropuerto Alejandro Velasco Astete del Cusco, tres oficinas en Lima (Gamarra, Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y en la sede del Congreso de la República). Además, está presente en los Módulos de Atención al Ciudadano -MAC- (Lima Norte, Callao, Ventanilla, Lima Este, Arequipa y Piura) y en la Sede del Indecopi en Lima Norte.

En cuanto a la solución de casos, ya sea por denuncia de los consumidores o por acción de oficio (es decir por iniciativa de la institución), los ORPS llegaron a resolver 10 209 casos, 14% menos que el año 2017, cuando se resolvieron 11 857 casos. Las CPC resolvieron, en el 2018, 7 412 expedientes, 2% más que el año 2017 cuando se atendieron 7 384 casos.

Hay que recordar que los ORPS resuelven denuncias relacionados a productos o servicios cuyo valor no supere las tres unidades impositivas tributarias (UIT); así como aquellas denuncias relacionadas a una indebida información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, están facultadas a resolver denuncias relacionadas al incumplimiento de medidas correctivas, acuerdos conciliatorios, entre otros.

Además, las sedes desconcentradas, a través de sus Comisiones gestionaron 169 procedimientos en materia de competencia desleal y 235 sobre barreras burocráticas.

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





(GOR)

Gerencia de Oficinas Regionales

Labor de monitoreo y supervisión

Durante el 2018, las sedes desconcentradas, en el marco del Plan de Supervisión Anual que busca corregir conductas contrarias a los derechos de los consumidores, libre competencia y respeto a la propiedad intelectual, ha ejecutado 3 535 supervisiones en materia de protección al consumidor, publicidad y eliminación de barreras burocráticas y 167 inspecciones en materia de propiedad intelectual.

En lo que respecta a la labor de propiedad intelectual, hay que destacar que, a lo largo del 2018, las sedes regionales recibieron 4 336 solicitudes de registros de propiedad intelectual (3 612 solicitudes de registros de marcas, 640 solicitudes de registros de derecho de autor y 84 solicitudes de invenciones y modelos de utilidad entre otros) por parte de emprendedores.

En el marco de la labor realizada en beneficio de los emprendedores afectados por el fenómeno El Niño Costero, las sedes regionales recibieron un total de 833 solicitudes de registros de marcas colectivas, las cuales fueron exoneradas de pago, gracias al Decreto Supremo N° 086-2017-PCM que facultó a la institución a exonerar a las asociaciones de productores de las zonas declaradas en emergencia. Es importante señalar que el monto ahorrado por cada solicitud es de S/ 534.99, establecido en el TUPA de la institución.

Así, en el 2018, la institución entregó 761 registros de marcas colectivas, frente a los 10 otorgados durante el 2017, beneficiando a más de 7 000 familias. En total las marcas colectivas entregadas a la fecha son: La Libertad (53), Áncash (15), Lambayeque (80), Arequipa (48), Cajamarca (179), Huancavelica (5), La Merced-Junín (186), Lima (21), Pasco (11), VRAEM (8), Piura (157) y Tumbes (8).

En el marco del programa educativo “Yo decido, yo respeto: rechazo al contrabando y respeto a la Propiedad Intelectual”, las oficinas regionales lograron capacitar a 14 551 estudiantes de diferentes centros educativos. Este programa persigue generar una cultura de respeto hacia el derecho de autor, a través de charlas educativas dirigidas a estudiantes del cuarto y quinto año de secundaria de colegios estatales a nivel nacional.

Finalmente, como parte de la labor de promoción y difusión del Indecopi, las sedes desconcentradas han capacitado y orientado a 40 807 personas; 36 449 en temas de protección al consumidor y 4 358 en temas de propiedad intelectual.

Lima, 01 de febrero 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

