

El Indecopi y la Asociación Automotriz del Perú firman convenio en beneficio de los consumidores del sector automotor

- ✓ **En el marco de dicha alianza, lanzan 'Aló Auto' para la gestión rápida y gratuita de los reclamos en el sector automotor.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y la Asociación Automotriz del Perú (AAP) firmaron un convenio de cooperación interinstitucional que tiene como finalidad beneficiar a los consumidores resolviendo rápidamente sus problemas vinculados a este servicio.

En el marco de este convenio, se puso en marcha esta mañana, el servicio de 'Aló Auto', un mecanismo alternativo para la solución de conflictos en el sector automotor, que promoverá la conciliación, buscando resolver -de manera directa, rápida, especializada y sin costo alguno-, las controversias que puedan surgir entre los proveedores afiliados a la Defensoría del Consumidor Automotor y los consumidores peruanos.

De esta manera, los consumidores que acudan a la sede central del Indecopi contarán con información relevante sobre este nuevo mecanismo, a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Además, tendrán a su disposición un módulo con atención adecuada a cargo de personal capacitado, y con una línea exclusiva para la presentación de sus reclamos ante la Defensoría del Consumidor Automotor. Esta realizará un seguimiento a los reclamos presentados hasta que el procedimiento concluya.

Asimismo, ambas instituciones intercambiarán información estadística relevante sobre el sector automotor para fines de investigación; y realizarán jornadas de capacitación, que permitan establecer acciones importantes para los consumidores del citado rubro.

Cabe precisar que el mecanismo adoptado mediante el citado convenio, así como los lineamientos de atención de reclamos que elabore la AAP, no sustituyen ni exoneran a los proveedores asociados de sus obligaciones legales establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, si los consumidores no desean acudir al servicio 'Aló Auto', mantienen las vías de reclamo y denuncia que ofrece el Indecopi.

La conferencia de prensa estuvo dirigida por el presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Ivo Gagliuffi Piercechi, en compañía de Anahí Chávez, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor; y el gerente general del Consejo Directivo de la AAP, Enrique Prado Rey, quienes manifestaron que el objetivo principal de esta alianza es aunar esfuerzos y ejecutar acciones mutuas para promover este mecanismo alternativo y eficaz para la solución de los problemas de consumo en el sector automotor.

Lima, 23 de mayo de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.