

El Indecopi y Anacab inician trabajo conjunto para mejorar las relaciones de consumo entre las farmacias y los ciudadanos consumidores

- ✓ **Anacab y sus agremiados expresaron su compromiso para mejorar sus servicios, canales de información, inventarios y mantener los precios de medicamentos contra la COVID- 19.**

Las empresas Mifarma, Inkafarma, FARMADESA, Boticas JHODAAL, Boticas Perú y Farmacia Universal, integrantes de la Asociación Nacional de Cadenas de Boticas (ANACAB), se comprometieron ante el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, a mejorar sus servicios, fortalecer sus inventarios, mejorar su capacidad de atención a través de comercio electrónico y delivery, mantener los precios de sus productos y a sensibilizar a la población para evitar la automedicación.

Estos anuncios se dieron en el marco de una reunión de trabajo entre el Indecopi y la ANACAB para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y consumidoras y la libre competencia en el mercado, lo que representa una mejora del servicio al ciudadano en 2400 locales de las cadenas de boticas que integran dicha asociación, y así generar un impacto positivo en la salud de miles de personas a nivel nacional.

La presidenta del Consejo Directivo del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar, señaló que ambas instituciones plantearán acciones para promover que más peruanos puedan recibir mejor información y acceso libre a medicina, así como a empoderar a los ciudadanos en hábitos de consumo responsable para su salud. En ese sentido, anunció la disposición del Indecopi a capacitar a todos los actores del sector en temas de consumidor y buenas prácticas de libre competencia para fortalecerlo, al ser vital en esta época de crisis sanitaria.

Pérez de Cuéllar destacó la importancia del trabajo colaborativo entre el Estado y la empresa privada para mejorar un sector sensible como el de la salud.

Corrigieron conducta luego de fiscalizaciones

Cabe señalar que, en el marco de sus competencias, el Indecopi viene fiscalizando farmacias y boticas a nivel nacional. En el 2020 ha realizado 2431 fiscalizaciones orientativas, alertando a los propietarios y responsables de los establecimientos sobre aquellas conductas que no están alineadas al Código de Protección al consumidor, promoviendo una rápida mejora del servicio.

Entre los principales incumplimientos se detectó que 561 boticas y farmacias no implementaron el aviso del libro de reclamaciones, 399 no implementaron el libro de reclamaciones, 334 no contaban con el formato de la hoja del libro de reclamaciones, 331 no pusieron a disposición la lista de precios de los medicamentos y 323 no brindaron información sobre la disponibilidad de los productos de la lista de los medicamentos.

Tras alertarlas sobre los incumplimientos, muchas corrigieron estas conductas. Así el 40 % implementó correctamente el libro de reclamaciones, el 34 % puso a disposición de los consumidores la lista de precios de los productos, el 29 % implementó el aviso del libro de reclamaciones y el 29 % ahora brinda información sobre la disponibilidad de los productos de la lista de medicamentos.



La presidenta del Indecopi reiteró el compromiso de la institución a seguir velando por los derechos de los consumidores y de la libre competencia en el mercado, a favor de los consumidores, con especial énfasis durante el estado de emergencia sanitaria por la COVID-19.

Participaron de la reunión la directora de ANACAB, Carla Sifuentes; el gerente de Farmacia Universal, Dolores Guevara; la gerente de Boticas Perú, Nelly Salcedo y el director de Asuntos Corporativos de InRetail Pharma, Hernán Malpartida. Por parte del Indecopi intervino el secretario técnico de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia, Jesús Espinoza, la gerente de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, Ana Peña, y el gerente de Estudios Económicos, Carlos Gonzales.

Lima, 07 de febrero de 2021