

## **La Oficina Regional del Indecopi en La Libertad sancionó a diversas empresas de la región por no contar con el Libro de Reclamaciones**

- ✓ **Multas impuestas ascienden a un total de 415.43 unidades impositivas tributarias por no contar con el Libro de Reclamaciones, aviso, ni lista de precios.**
- ✓ **Oficina Regional recibió durante el último año 2,587 reclamos en materia de protección al consumidor, conciliando el 96% de ellos de forma ágil y celer.**

En el marco de las constantes supervisiones que realiza el Indecopi a nivel nacional por velar el cumplimiento de los derechos de los consumidores, durante los últimos doce meses, la Oficina Regional del Indecopi en La Libertad sancionó a diversas empresas de esta región por no contar con el Libro de Reclamaciones, rotulado y lista de precios, imponiendo multas por más de 415 unidades impositivas tributarias.

De esta forma, entre julio de 2014 y junio de 2015, la Oficina Regional del Indecopi en La Libertad impuso un total de 415.43 unidades impositivas tributarias, equivalente a S/. 1'597,916.50 a diversas empresas por infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor al no contar con el Libro de Reclamaciones, el aviso de la existencia del mismo, y no contar con la lista de exhibición de precios, entre otros aspectos.

Estas sanciones impuestas corresponden a los 295 procedimientos administrativos sancionadores iniciados de oficio en los que la empresa Topsa Productos Ópticos S.A., fue la más sancionada con un total de 16.05 UIT ya que no contaba con el Libro de Reclamaciones, ni con su respectivo aviso, estipulado en el código.

Al respecto, el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido al Libro de Reclamaciones, establece que los establecimientos comerciales deben contar con él de forma física o virtual, el cual debe ubicarse en un lugar visible y de fácil acceso al público.

La presencia del Libro de Reclamaciones es de vital importancia para el cumplimiento de los derechos de los consumidores, ya que es la primera herramienta con la que cuentan las personas ante alguna insatisfacción en las relaciones de consumo con los diversos proveedores.

El jefe de la Oficina Regional del Indecopi en La Libertad, Sergio Obregón, resaltó la labor de esta oficina, que cumplió 22 años contribuyendo a la promoción del mercado y protección de los derechos de los consumidores, así como brindando servicios de asesoría y solución de controversias. Además, busca fomentar una cultura a favor de la leal y honesta competencia y resguardando todas las formas de propiedad intelectual.

Al respecto, Sergio Obregón informó que durante este periodo la oficina de La Libertad ha recibido un total de 1,706 denuncias de parte presentadas por consumidores que vieron afectados sus derechos, las cuales se encuentran en proceso de investigación.

### **Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 / 5016  
Síguenos en     
Indecopi Oficial

### 96% casos conciliados

En este periodo, la ORI Libertad atendió un total de 2,587 reclamos, de los cuales el 96% de ellos se resolvieron a través de la conciliación. Los rubros más reclamados en esta región son los servicios financieros y bancarios, que representan un 32% de la totalidad de reclamos, seguido por equipos de telecomunicaciones con un 9%; servicios educativos 7%; seguros 6% y, finalmente, electrodomésticos y transporte que representan un 4%.

En el año 2014, esta oficina regional se ubicó, a nivel nacional, como la segunda sede en contar con el mayor número de reclamos atendidos, superado solamente por la Sede Central de Lima, ubicado en San Borja. Y en lo que va del año, se ubica en el primer lugar a nivel de oficinas regionales.

### CEPI

En el marco de los servicios que brinda esta oficina para la promoción de la protección de la propiedad intelectual, desde el año 2011 cuenta con el Centro de Desarrollo de la Propiedad Intelectual (CEPI), destinado a impulsar en la ciudadanía el interés por el desarrollo de sus proyectos como autores, titulares de marcas o inventores.

En esa dirección, durante el último semestre, la ORI Libertad ha duplicado las asesorías brindadas a la ciudadanía en estas materias, atendiendo a un total de 1,588 usuarios.

En el último año se han superado las 400 solicitudes de registro de marca en el sector comercio lo que ha significado un crecimiento del 19.36% de estos procedimientos; asimismo, se han asesorado 144 micro y pequeñas empresas para la obtención de la protección de sus derechos de marca y de autor.

**La Libertad, 18 de agosto de 2015**

#### Misión del INDECOPI

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:

[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en     
Indecopi Oficial