

DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL
DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El Indecopi, la Digemid y la Aspec lanzan campaña informativa conjunta sobre productos farmacéuticos para que los consumidores conozcan sus derechos y sepan a qué entidad recurrir ante alguna insatisfacción

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (Digemid) y la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) pusieron en marcha una campaña informativa para promover los derechos de los consumidores de los servicios de boticas y farmacias e informar las competencias de las entidades encargadas de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones en este sector, ante alguna insatisfacción.

De esta manera, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, reúne a las entidades relacionadas para que, en base a sus facultades, informen a los consumidores y proveedores los principales derechos y obligaciones del sector, de tal manera que las boticas y farmacias garanticen un servicio idóneo y de acuerdo a las condiciones establecidas.

Además, difundirá información importante acerca de las competencias de las instituciones encargadas de dicha supervisión y reforzará el conocimiento de los derechos de los consumidores que demandan tales servicios.

Para ello, se ha elaborado una guía digital (<https://goo.gl/HnXYZJ>) que contiene información sobre la comercialización de productos farmacéuticos, la misma que debe realizarse respetando la condición de venta de estos productos, por ejemplo: con receta médica, sin receta médica o receta médica especial.

Este documento señala que cada botica o cadena de farmacias debe contar con un profesional químico farmacéutico, durante el horario de atención, dedicado a la comercialización de productos farmacéuticos y sanitarios a los consumidores.

También, precisa las competencias del Indecopi para verificar:

- La exhibición de precios de los productos, de modo tal que los consumidores puedan conocerlos fácilmente.
- Que el proveedor cuente con una lista de precios de los productos que venden. En el caso de los productos farmacéuticos estos deben estar ordenados alfabéticamente, de acuerdo a su Denominación Común Internacional (DCI).
- Que el establecimiento cuente con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual.
- Que el proveedor exhiba en un lugar visible un aviso del Libro de Reclamaciones, con el fin de que los consumidores sepan de su existencia.

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

**DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL
DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Mientras que la Digemid verifica:

- Que las boticas o farmacias cuenten con un profesional químico farmacéutico, quien debe permanecer en el local durante todo el horario de atención.
- Que se respete la condición de venta de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos. Es decir, qué productos o medicamentos necesitan receta médica o receta especial para su venta al público. El químico farmacéutico es el único que puede ofrecer al consumidor alternativas de medicamentos distintos al prescrito por su médico.
- Que se exhiba, en un lugar visible del área de atención, la copia legible del título profesional del químico farmacéutico encargado del establecimiento, así como la Autorización Sanitaria de Funcionamiento otorgada por el Ministerio de Salud.

Finalmente, el consumidor conocerá sobre los canales de atención que estas instituciones ponen a su disposición para absolver sus consultas y atender sus reclamos, así brinda las herramientas necesarias para empoderarlos para que exijan el respeto de sus derechos.

Sanciones impuestas por el Indecopi

Cabe precisar que, de acuerdo al registro '[Mira a quién le compras](#)', entre marzo de 2014 y abril de 2018, el Indecopi impuso 578 sanciones a 298 proveedores de este sector, aplicando multas por un total de 284.6 UIT (unidades impositivas tributarias).

Entre los hechos infractores más recurrentes figuran los relacionados al Libro de Reclamaciones (falta del libro en los establecimientos, falta de aviso, libro no se adecúa a la norma vigente, etc.), ausencia de listado de precios, falta de idoneidad en el servicio, consumos no reconocidos con tarjetas de crédito, incumplimientos a las medidas correctivas aplicadas por la autoridad, falta de atención de reclamos, entre los más importantes.

Lima, 04 de mayo de 2018

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – DPC

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, es el ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

La Autoridad Nacional coordina y dirige el funcionamiento del Sistema y preside el Consejo Nacional de Protección del Consumidor que está conformado por miembros del Estado, los consumidores y el empresariado, y tiene como objetivo brindarle una mayor y eficaz protección de los derechos de los consumidores.

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