El Indecopi en Arequipa ha impuesto más de dos mil sanciones a un total de 883 proveedores que vulneraron los derechos de consumidores

Entre 2011 y 2018, la Oficina Regional del Indecopi en Arequipa, a través de su Comisión de Protección al Consumidor, ha impuesto 2 604 sanciones a 883 proveedores que infringieron los derechos de consumidores. Así, les impuso multas ascendentes a 4 015.6 UIT (unidades impositivas tributarias). Estos resultados se dieron en el marco de la labor que realiza la institución a favor de la protección al consumidor, la cual implica acciones de fiscalización y supervisión, asesorías, así como la atención de reclamos y denuncias, entre otras.

En esa dirección, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, logró posicionarse como una de las tres instituciones públicas, en Arequipa, que mejor defienden los derechos de los consumidores arequipeños, según la Encuesta Nacional Urbana de Protección del Consumidor realizada en 2015.

Este mismo estudio señala que el 63.8% de los reclamos recibidos por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de la ORI-Arequipa concluyó en conciliación entre consumidores y proveedores. Otra estadística importante es que el 68.5% conoce o escuchó acerca del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mientras que un 76.7% sabe lo que es el Libro de Reclamaciones. Del mismo modo, esta encuesta concluyó que los sectores que deben ser priorizados en la supervisión son: transporte, saneamiento y financiero.

Esta importante información fue brindada por representantes de la institución durante el taller "Protección de los derechos del consumidor en la región Arequipa y sus principales problemas: trabas y soluciones", organizado por el despacho de la congresista Ana María Choquehuanca; teniendo como escenario el auditorio teatrín Arequipay de la Municipalidad Provincial de Arequipa, que congregó, además, a funcionarios de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).

Durante su intervención, José Carlos Bellota, funcionario de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), explicó la organización del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la cobertura de servicios que ofrece el Indecopi en la región. Asimismo, comentó sobre los principales proyectos impulsados por la institución en el presente año que buscan dar respuesta a ciertas problemáticas identificadas en el mercado.

En otro momento, detalló que los mecanismos de solución de los conflictos de consumo son: Libro de Reclamaciones, Defensorías Gremiales, Servicio de Atención al Ciudadano; procedimientos administrativos y Sistema de Arbitraje en el Consumo (Sisac).

Precisamente, sobre este último mecanismo, la Secretaria Técnica de la Junta Arbitral de Consumo del Indecopi, Yvette Sanguinetti, al abordar el tema "Avances y desafíos del Sistema de Arbitraje de Consumo", explicó a los presentes que se trata de un mecanismo alternativo de resolución de controversias de consumo, el cual fue creado por el Código de Protección y

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
Radio Indecopi

Defensa del Consumidor con la finalidad de dar solución, de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, a los conflictos entre consumidores y proveedores.

Añadió que, con la finalidad de implementar el sistema, fue creada la Junta Arbitral de Consumo Piloto, la cual tiene como principales funciones difundir el arbitraje de consumo a nivel nacional y dar apoyo administrativo a los tribunales arbitrales encargados de resolver las controversias.

Destacó que, desde su creación en 2016 a la fecha, ya se cuenta con 50 proveedores adheridos al Sisac y se han recibido 139 solicitudes de arbitraje, de las cuales 14 han terminado con laudos arbitrales y resoluciones finales.

En cuanto a la difusión del Sisac, se ha logrado capacitar a más de 400 personas durante el 2018, entre las que se encuentran consumidores, funcionarios públicos, y representantes de empresas y gremios empresariales.

Enfatizó que el objetivo para el próximo año es promover la constitución de juntas arbitrales de consumo en gobiernos regionales y locales, la promulgación del nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo por parte de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), y continuar ejecutando el plan estratégico de difusión para promover que más consumidores utilicen el sistema y que un mayor número de proveedores opten por formar parte del Registro de Proveedores Adheridos.

Juntos a ellos, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (OPRS) de la ORI-Arequipa, Giancarlo Quiroz Sosa, ahondó sobre las actividades que realiza esta sede regional en beneficio de los consumidores de la región, las cuales son planificadas anualmente y son informadas a través de nuestro portal institucional.

Asimismo, informó que en el marco de la campaña escolar 2019 se han realizado acciones de supervisión a diferentes colegios de la región para verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

Arequipa, 12 de diciembre de 2018