



(ILN)

Comisión de la Oficina del Indecopi Lima -Norte

Balance 2018

La Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte resolvió 1 029 casos e impuso multas por cerca de 16 millones de soles

- ✓ Entre los proveedores sancionados se encuentra la Empresa de Transportes San Martín De Porres S.A., tras quedar demostrada su responsabilidad al poner en riesgo injustificado a sus pasajeros, en el accidente ocurrido en 'Pasamayo'.
- ✓ Del total de 896 denuncias de parte, 208 se resolvieron mediante conclusión anticipada, es decir casi el 24%, en el marco del DL 1308.

Durante el 2018, Comisión de Protección al Consumidor de la sede del Indecopi en Lima Norte (ILN), logró resolver 1 029 procedimientos administrativos sancionadores (PAS) e impuso sanciones por un total de 3 843 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalentes a 15 millones 948 mil 450 soles. Esta última cifra representa un 146% más que el año 2017 en que se impusieron multas por 1 561 UIT.

Los proveedores que brindan el servicio de transporte aéreo de pasajeros fueron los más sancionados, con un total de 2 350.23 UIT (61.15% de multas impuestas), seguido de los sectores de transporte terrestre (24.17%) y banca y finanzas (3.01%). De esta forma, la institución busca que los proveedores mejoren el servicio que brindan a los consumidores.

Respecto de la labor realizada en el sector aéreo, la Comisión del ILN, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y la oficina que tiene la institución en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez buscó agilizar la supervisión in situ en el principal terminal aéreo del país, levantándose un total de 115 actas para su evaluación y posible investigación.

Conclusiones anticipadas

Cabe destacar que la Comisión de ILN resolvió un total de 896 denuncias presentadas por los consumidores, de los cuales 208 fueron concluidos anticipadamente, es decir que consumidores y proveedores llegaron a un acuerdo de conciliación.

La cifra representa el 23.54% de las denuncias de parte, que se solucionaron con la mencionada figura legal instaurada por el Decreto Legislativo 1308, que permite a los consumidores y proveedores resolver su conflicto de forma directa. El año anterior los casos resueltos de esta manera alcanzaron el 15.94% (159 procedimientos).

De esta manera, se promueve e incentiva la conciliación entre proveedores y consumidores a fin de corregir y/o reparar las presuntas infracciones.

Por otro lado, solo a julio de 2018, dicha Comisión logró que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) confirme el 92% de un total de 348 resoluciones que emitió como primera instancia y que fueron apeladas por las partes, mostrando con ello un buen porcentaje de predictibilidad (confirmación) en la resolución de los casos tramitados.

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





(ILN)

Comisión de la Oficina del Indecopi Lima -Norte

Casos emblemáticos resueltos

La Comisión, en un procedimiento iniciado de oficio, sancionó con 450 UIT, la multa más elevada que fija el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a la Empresa de Transportes San Martín De Porres S.A., tras quedar demostrado que puso en riesgo injustificado a sus pasajeros debido al exceso de la jornada máxima de conducción del conductor del bus siniestrado en Pasamayo a inicios del presente año.

Como medida correctiva, la Comisión le ordenó poner a disposición de los consumidores, cuando estos lo requieran, información relevante sobre los conductores asignados al servicio que estos contratan.

De la misma manera, la Empresa de Transportes Turismo Huaral S.A. fue sancionada con una multa de 450 UIT, luego que se comprobara que puso en riesgo injustificado a sus pasajeros por la colisión de uno de sus buses con un tráiler en la zona de Pasamayo, cuando cubría la ruta Lima-Huaral.

Ambos casos, se encuentran en la Sala Especializada en Protección al Consumidor a la espera de pronunciamiento debido a las apelaciones presentadas por los proveedores.

Por otro lado, durante el 2018, la Comisión dictó también una medida cautelar contra la empresa aérea Latin American Wings - Sucursal Perú para garantizar el traslado de las personas que adquirieron un boleto aéreo en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018, sin afectar otros vuelos que habían sido programados y, por ende, a los pasajeros que habían adquirido con anterioridad sus pasajes.

A dicha empresa se le sancionó con una multa total de 68.78 UIT por incumplimiento de itinerarios de vuelo y falta de otorgamiento de medidas de protección.

Lima, 21 de enero de 2019

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

