



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Hasta el día 72 del estado de emergencia sanitaria

El Indecopi realizó más de tres mil fiscalizaciones enfocadas en los sectores enseñanza y comercio, en todo el país

- ✓ **Labor conjunta de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y las Oficinas Regionales del Indecopi.**

Hasta el día 72 del estado de emergencia, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) junto con las Oficinas Regionales del Indecopi, realizó **3693 fiscalizaciones** a nivel nacional en los sectores de enseñanza y comercio, con el propósito de que los proveedores de estos servicios corrijan aquellas conductas que infringen los derechos de los consumidores, particularmente durante esta crisis sanitaria.

Gracias al trabajo de monitoreo permanente realizado por la GSF, desde el primer día del estado de emergencia, se han logrado identificar las situaciones críticas más frecuentes que afectan a las personas en los sectores económicos de mayor impacto durante esta coyuntura.

En ese sentido, la implementación de herramientas colaborativas virtuales, como el “Reporte ciudadano” y “Reclama Virtual”, ha permitido que la ciudadanía se sume al trabajo de fiscalización realizado por el Indecopi, el mismo que ahora se ejecuta de manera remota (a distancia) y que ha permitido verificar el cumplimiento de ciertas conductas en diferentes sectores.

En el sector **enseñanza** se realizaron **2127 fiscalizaciones en colegios, así como 44 en universidades y 27 en institutos**. Así se verificó:

En colegios:

- Que no se cobren pensiones adelantadas.
- Que no se suspenda el servicio a distancia por falta de pago de pensiones.
- Que no se cobren pensiones si es que no se ha prestado el servicio.
- Que no se cobren cuotas extraordinarias o no autorizadas.
- Que no se cobren penalidades o recargos adicionales por concepto de traslado de estudiantes a otros centros educativos.
- Que no se incluyan cláusulas abusivas en nuevos contratos o compromisos celebrados con los padres y madres de familia.
- Se informe sobre el procedimiento de devolución de los útiles escolares que ya fueron entregados al centro educativo.

En universidades:

- Que no se cobren pensiones, si el servicio no se ha prestado.
- Que se brinde atención a través de los canales de comunicación habilitados por la misma institución.
- Que se brinde atención oportuna a las solicitudes de gestión.

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

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

En institutos:

- Que no se cobren pensiones si no se ha prestado el servicio.
- Que no se requiera de un pago adicional para efectuar la reserva de matrícula.
- Que no se nieguen injustificadamente a efectuar la reserva de matrícula.

En el sector **comercio**, se realizaron **1481 fiscalizaciones en boticas y farmacias**, así como **14 fiscalizaciones a supermercados, 'supermayoristas' y minimarkets**, verificándose:

En boticas y farmacias:

- La puesta a disposición de la lista de precios.
- Cobro de los precios previamente informados.
- Redondeo de precios a favor del consumidor.
- Que no se privilegie la oferta de medicamentos de marca sobre genéricos.
- Cumplimiento del servicio de *delivery* ofrecido.
- Que los medicamentos que se informan en la lista de precios se encuentren disponibles.
- Libro y aviso de reclamaciones.

En supermercados, 'supermayoristas' y minimarkets:

- Exhibición de precios en góndolas y anaqueles
- Que los precios informados coincidan con los efectivamente cobrados
- Redondeo de precios a favor del consumidor
- No comercialización de productos vencidos
- Cumplimiento del servicio de *delivery* ofrecido

Con esta labor, la institución reafirma su compromiso con la defensa de la competencia y la protección de los derechos de los consumidores, especialmente en este periodo de emergencia, para contrarrestar los posibles daños que pudieran ocasionar a las personas los proveedores que se encuentren incumpliendo las normas.

Para conocer el avance permanente de las mencionadas acciones, puede ingresar a www.indecopi.gob.pe, hacer clic en la sección "Quédate en casa" y luego dirigirse a la pestaña "Fiscalización en cifras". Aquí encontrará los reportes actualizados diariamente.

Asimismo, se recuerda que la ciudadanía tiene a su disposición:

- La herramienta 'Reporte Ciudadano' (<https://cutt.ly/bt4QNRA>), a través de la cual se puede reportar cualquier tipo de incidente en alguno de los sectores económicos priorizados durante este estado de emergencia.
- Las líneas telefónicas habilitadas a través del Servicio de Atención al Ciudadano: 224 77 77, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe para la recepción de consultas, dudas y reclamos.

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





(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Conozca más:

El Indecopi es una entidad administrativa que no tiene facultades legales para regular los precios en el mercado, debido a que en el país no existe el control de precios ni tarifas de ningún producto o servicio, salvo de los servicios públicos que están regulados como telefonía (Osiptel), energía (Osinergmin), agua y servicios de saneamiento (Sunass), infraestructura aeroportuaria, carreteras y puertos (Ositran).

Sin embargo, recuerda que, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, sí puede sancionar a los proveedores que no respeten los precios que informan o que se pongan de acuerdo para fijarlos (concertación).

En cuanto a servicios educativos, el Ministerio de Educación es la autoridad rectora y tiene facultades para fiscalizar planes de recuperación de clases e información del costo del servicio educativo, en el marco de las disposiciones por el gobierno durante esta emergencia sanitaria

Lima, 27 de mayo de 2020

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

Síguenos: Indecopi



Radi
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio