



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Consejo Nacional de Protección del Consumidor aprobó el “Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2019”

- ✓ **El Consejo, presidido por el Indecopi, también aprobó la creación de una mesa de trabajo en materia de seguridad de productos.**

El Consejo Nacional de Protección del Consumidor (CNPC), presidido por el Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, aprobó el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente al 2019, previo al periodo de la pandemia de la COVID-19, así como una mesa de trabajo en materia de seguridad de productos, el cual se encuentra a disposición de la ciudadanía en el siguiente enlace: https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Estado_Consumidor_2019/61137426-50ac-03ea-335c-d056870cd1db

El informe da a conocer las principales acciones desarrolladas por las diversas entidades miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, y es un insumo importante para el fortalecimiento de las acciones desplegadas en materia de protección del consumidor. Además, constituye la herramienta de monitoreo y cumplimiento de las metas asumidas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020.

La sesión del CNPC fue encabezada por la presidenta del Consejo Directivo del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar, quien destacó que el informe aprobado es una herramienta sumamente útil que permitirá proponer líneas de acción para mejorar la protección de los derechos de los consumidores, más aún en la actual coyuntura de emergencia sanitaria que vive el país.

El documento detalla que el consumidor peruano cuenta con una variada gama de herramientas para solucionar los problemas derivados de su relación de consumo, desde acuerdos voluntarios entre consumidor y proveedor, procedimientos administrativos (que pueden concluir con sanciones al proveedor y medidas correctivas a favor de los consumidores), hasta el arbitraje de consumo, en el que se puede otorgar una indemnización al consumidor a fin de reparar el perjuicio causado por el proveedor.

En tal sentido, ha identificado que la ocurrencia de conflictos y transacciones de consumo, han sido crecientes en los últimos años. El sector financiero, de seguros y pensiones ha sido el más reclamado, con más de 2.5 millones de reclamos, seguido del sector telecomunicaciones con más de 1.9 millones.

El informe también señala que se necesitan mayores esfuerzos a fin de repotenciar las acciones educativas a favor de consumidores y proveedores. Además, se debe seguir fortaleciendo el Sistema de Alertas de Productos Riesgosos, dada la constante aparición de productos que generan riesgo para la salud del consumidor.

Además, se establece que se debe dar un mayor impulso solucionar conflictos mediante acuerdo de las partes (autocomposición) y celeridad en la resolución administrativa. Al

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





(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

respecto, el documento indica que el creciente uso de los servicios de las entidades relacionadas a la protección del consumidor, tanto por información como por mecanismos de solución de conflictos, evidencian un consumidor más empoderado, aspecto que es corroborado por los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Protección del Consumidor 2019.

Es preciso destacar que el CNPC ha permitido una mayor interacción y coordinación entre las diversas entidades del Sistema, permitiendo una mayor protección para el consumidor, aunque queda pendiente una mayor articulación con los gobiernos locales y regionales.

El proceso de mejora del sistema deberá de ir de la mano de una rápida adaptación hacia el nuevo contexto de la COVID-19, el cual demanda la digitalización de los servicios, mayor simplificación administrativa de cara al consumidor en los mecanismos de solución de conflictos, fortalecer el cumplimiento de las regulaciones y fomento de la cultura de consumo responsable.

Mesa de trabajo sobre seguridad de productos

De igual manera, es importante resaltar que en el marco de las exposiciones realizadas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT y por el Ministerio de Salud (MINSU), relacionadas a la seguridad de juguetes y útiles de escritorio y a la protección de la salud ante los cigarrillos electrónicos, el Consejo aprobó la creación de una ‘Mesa de Trabajo en materia de Seguridad de Productos’ con la finalidad de abordar la problemática existente ante la falta de regulación de los estándares sanitarios de diversos productos que se comercializan en el mercado.

Esta mesa de trabajo contribuirá a armonizar la normativa sobre seguridad de productos permitiendo la actuación oportuna de las entidades que conforman el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.

¿Qué es el Consejo Nacional de Protección del Consumidor?

Es un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros. Es presidido por el Indecopi y está conformado por 16 representantes del sector público y privado: ministerios, gobiernos regionales y locales, organismos reguladores, gremios empresariales, asociaciones de consumidores y la Defensoría del Pueblo en calidad de observador.

El Consejo tiene entre sus principales funciones proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor y del Plan Nacional de Protección de los Consumidores, así como formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.

Lima, 18 de setiembre 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



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe