

#CiudadanosAntesQueConsumidores

El Indecopi realizó la primera feria ‘Ventanilla Única Virtual’ con atención personalizada, gratuita y en tiempo real a consumidores en la que participaron los entes reguladores de servicios públicos

En el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, el Indecopi, en calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, puso al servicio de los ciudadanos la feria denominada “**Ventanilla Única Virtual: todas tus dudas en un solo canal**” que contó con la participación de los organismos reguladores de servicios públicos como Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, Susalud y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

En esta actividad central de la campaña #CiudadanosAntesQueConsumidores, en el Mes del Consumidor, el Indecopi y las siete entidades públicas encargadas de atender casos de protección al consumidor informaron de manera sencilla acerca de sus competencias, fomentando el conocimiento y uso del Mapa de Consumo (<https://bit.ly/3vulMQk>). Así, los ciudadanos pudieron conocer con qué entidad gestionar correctamente la solución de sus reclamos, ahorrando tiempo y obteniendo una respuesta precisa.

En ese sentido, la presidenta del Consejo Directivo del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar, señaló que, debido a la coyuntura que afronta el país por la COVID-19, este año la institución ha promovido la “Ventanilla Única Virtual” como un esfuerzo interinstitucional para preservar la salud y bienestar de los peruanos y peruanas, y para empoderarlos con información que les ayude a ejercer su ciudadanía de manera responsable.

“Esperamos poder replicar esta actividad cada mes, y que los ciudadanos puedan participar sin salir de casa, desde sus teléfonos móviles o computadoras. Hoy más que nunca, debido a la emergencia sanitaria, se requiere de mecanismos expeditivos y ágiles para la prevención y solución de conflictos a nivel nacional, y para ello hemos apuntado a hacer realidad este proyecto, Ventanilla Única para la solución de conflictos”, resaltó Pérez de Cuéllar.

Por su parte, Sara Arobes, secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, resaltó la importancia de que el ciudadano reciba una respuesta a sus consultas de manera oportuna lo que hoy, ante la coyuntura nacional y mundial, representa un gran desafío para las entidades del Estado. “Esta iniciativa de la Ventanilla Única Virtual y esta feria de servicios es sumamente oportuna más aún cuando hay una gran demanda de los servicios digitales de la información que requieren los ciudadanos hoy en día”, enfatizó.

Al respecto, el ministro de Transportes y Comunicaciones, Eduardo González, manifestó el compromiso de sumarse y apoyar a todas las instituciones que integran el Mapa de Consumo para que sigan impulsando acciones que ayuden a los consumidores a conocer sus derechos, así como el desarrollo de mecanismos para que accedan a información y puedan ejercer sus derechos de manera más eficiente.

Esta actividad virtual realizada a través de la plataforma *Zoom*, consistió en una atención a través de módulos virtuales de orientación, designados a cada uno de los organismos reguladores integrantes del Mapa de Consumo. Además, a fin de fortalecer la inclusión y el acceso a sus servicios, el Indecopi puso a disposición de los asistentes a un intérprete de lenguaje de señas.

“Este esfuerzo que estamos haciendo todas las instituciones es un símbolo de cuán interesados estamos en mejorar nuestro accionar y poder, de una manera articulada, brindar

información, capacitación, y resolución de conflictos a tiempo”, dijo Pérez de Cuéllar, durante la ceremonia de inauguración en la que participó además la asesora de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo, Ana Palomino, y los representantes de los reguladores como Rafael Munte (Osiptel), Verónica Zambrano (Ositran), Jaime Mendoza (Osinergmin), Iván Lucich (Sunass), Patricia Willstatter (SBS) y Carlos Acosta (Susalud).

Ciudadanos antes que consumidores

Asimismo, la presidenta del Indecopi resaltó que el consumidor no debe ser más visto como un comprador de productos o usuario de servicios. “Desde el Indecopi percibimos al consumidor como un ciudadano empoderado, y como tal debe ejercer sus derechos de manera informada y responsable”.

Bajo esta premisa destacó el lanzamiento de la campaña #CiudadanosAntesQueConsumidores, recordando además que los ciudadanos merecen un trato digno y respetuoso, y que en las relaciones de consumo no debe haber ningún tipo de discriminación ni estereotipos raciales, de lengua, de credo, de sexo o de capacidad económica.

En ese sentido, señaló que, a pesar de la pandemia, el Indecopi no ha dejado de atender a los ciudadanos y ciudadanas de todo el país. “El 2020 fue un año difícil para brindar nuestros servicios a la ciudadanía, sin embargo, con el propósito de acompañarlos y apoyarlos a resolver sus conflictos de consumo, creamos de manera inmediata nuestro Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) mediante el cual pudimos conocer, de primera mano, los problemas o situaciones que les causaba insatisfacción durante la emergencia”, enfatizó.

Desde su creación en marzo del año pasado, a la fecha, el CEMI ha recibido más de 213 mil reportes de los ciudadanos, lo que aportó al planteamiento de una estrategia adecuada y focalizada de fiscalización preventiva, orientada a corregir de manera rápida las conductas de los proveedores que les generaban inconvenientes.

También se refirió a la elaboración del “Diagnóstico sobre los estereotipos de género en el consumo y la publicidad en el Perú”, en alianza con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), el mismo que da a conocer qué acciones se vienen desarrollando a nivel nacional e internacional para lograr la efectiva igualdad entre hombres y mujeres desde las relaciones de consumo y la práctica publicitaria.

En materia de consumo, Pérez de Cuéllar aludió, además, al “Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú” (Peer Review), realizado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), al que se sometió el Perú a través del Indecopi, siendo calificado como el país con uno de los sistemas más poderosos y asentados en materia de protección del consumidor, ostentando liderazgo a nivel internacional.

La autoridad además anunció que este jueves 18 de marzo, el Indecopi, de la mano con la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) realizarán el lanzamiento del Decálogo del Consumidor Financiero, documento práctico que reúne las principales recomendaciones que deben tener en cuenta los ciudadanos al momento de acceder a productos financieros.

Pérez de Cuéllar resaltó también la creación de una ‘Mesa de Trabajo sobre Seguridad de Productos’, integrada por el Ministerio de Salud, las autoridades sanitarias competentes, SUNAT, INACAL y el Indecopi. “La agenda de trabajo involucra aspectos en materia de seguridad de productos, regulación de cigarrillos electrónicos, propuesta de actualización de



normas sobre juguetes y el impulso del proyecto piloto de accidentabilidad con el Ministerio de Salud”, informó la autoridad.

Día Mundial del Consumidor

Esta importante fecha a nivel mundial fue impulsada por el secretario general de las Naciones Unidas, Javier Pérez de Cuéllar en 1983, dando origen a la resolución de la Asamblea General a ser aplicada por todos los estados miembros en abril de 1985.

Lima, 15 de marzo de 2021

Participe en las actividades programadas que se detallan en este enlace:

[Agenda Mes del Consumidor](#)

Revise la actividad: <https://bit.ly/3ttaYjT>