

## **El Indecopi monitorea “chatbots” de más de 30 empresas para constatar su funcionamiento y atención a los consumidores**

- ✓ **Servicios bancarios, aseguradoras, operadores telefónicos, tiendas por departamento, supermercados, empresas de transporte, servicios turísticos y farmacias fueron los rubros verificados.**

El Indecopi monitoreó los canales de atención digitales o “chatbots” de 32 empresas que operan en el mercado nacional, con la finalidad de conocer su funcionamiento, qué tipo de información o atención brindan a los consumidores y si, de existir restricciones, son informadas a los ciudadanos.

El monitoreo se efectuó especialmente a empresas que ofrecen servicios bancarios, aseguradoras, operadores telefónicos, tiendas por departamento, supermercados, empresas de transporte, servicios turísticos y farmacias que registran reportes de los ciudadanos ante el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI).

Así, la Dirección de Fiscalización verificó que los canales digitales estén operativos, que absuelvan las consultas o quejas de los consumidores, de acuerdo con la información brindada sobre el uso del canal; los que permiten el contacto o la comunicación con un asesor humano y que el canal sea de fácil acceso en la plataforma.

Entre los resultados más importantes, figuran que la mayoría de los “chatbots” permiten que los consumidores puedan contactar con un asesor humano. Sin embargo, se advierte que, si bien en algunos casos los “chatbots” informan el tipo de consultas o servicio que se puede realizar no permiten el ingreso de preguntas abiertas.

Además, se constató que ocho (08) proveedores han implementado “chatbots” que simulan una comunicación con un asesor humano; no obstante, frente a algunas consultas simples que estaban dentro del espectro que fue informado por ellos, se identificaron dos que no pudieron absolver las consultas, pese reformularlas hasta en tres oportunidades.

Los resultados serán puestos en conocimiento de las empresas a fin de que adopten acciones inmediatas, de lo contrario, podrían ser sometidos a un procedimiento administrativo sancionador por parte de los órganos resolutivos del Indecopi.

Como se sabe, con el incremento de compras por Internet durante la pandemia, las empresas habilitaron diversos canales de atención para sus clientes; sin embargo, es importante que estos canales digitales cumplan con lo ofrecido por los proveedores, principalmente, para llevar a cabo tareas y funciones de atención al cliente: realizar pedidos automáticos, comunicar incidencias técnicas, pedir información sobre un determinado producto o servicio, etc.

Video monitoreo de ‘chatbots’: <https://bit.ly/3pu8Nha>

El Indecopi recuerda que mantiene a disposición canales de comunicación:

- Formulario web “Vigilancia Ciudadana”: <https://cutt.ly/jjW4l8m>
- Servicio Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Las líneas telefónicas 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones
- Correo electrónico: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para consultas y reclamos



**Dirección de Fiscalización**

**Lima, 22 de octubre de 2021**