

¿Cómo actuaron las entidades competentes en defensa del consumidor durante la pandemia?

- ✓ **El Indecopi presentó el informe anual sobre las acciones de las entidades que conforman el Sistema Nacional Integral de Protección del Consumidor en el 2020.**

El Indecopi presentó el “Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2020” que recoge las acciones realizadas por las entidades que conforman el Sistema Nacional Integral de Protección del Consumidor, en el marco de la crisis sanitaria mundial a causa de la pandemia por la Covid-19.

Precisamente, en el 2020, la educación, orientación y difusión cobró mayor relevancia debido a los cambios de hábitos de consumo y la adaptación de los proveedores y entidades a las nuevas condiciones por la pandemia. Al respecto, entre los principales hallazgos, se detectó que organismos como el Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, SBS y Susalud emprendieron acciones educativas que beneficiaron a 129 mil agentes, entre consumidores y proveedores.

Además, según el Informe del Indecopi, elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, se registraron 5.73 millones de accesos a herramientas de información como, “Reporte de Deuda” de la SBS, “Facilito de Hidrocarburos” de Osinergmin y “Comparatel” de Osiptel; y se brindó orientación a 1.5 millones de usuarios.

La entidad también informó que, mediante el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, durante el 2020, se difundieron 56 alertas de consumo correspondientes a 68 empresas, lo que favoreció potencialmente a 7.3 millones de personas, debido a la alta cantidad de productos involucrados.

Al respecto, se implementaron medidas para mejorar los tiempos de emisión de una alerta, considerando la urgencia de informar sobre el riesgo existente por el consumo de un determinado producto, siendo el tiempo promedio 1.82 días, plazo que se encuentra dentro de los 5 días que establece el “Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020”.

Reclamos por sector

En cuanto a los reclamos resueltos por las empresas de los sectores regulados, se evidenció un incremento de 118.7% respecto al año anterior en el servicio de energía y gas; y de 1.6% en el servicio de saneamiento. En contraste, los reclamos resueltos por las empresas que brindan el servicio de telecomunicaciones cayeron 24.7% respecto al año anterior; mientras que, los reclamos resueltos por empresas ligadas a la infraestructura de transporte descendieron 38.3%, debido a un menor uso por las restricciones de la pandemia.

Además, los reclamos resueltos por parte de los proveedores de servicios del sistema financiero, seguros y de AFP, aumentaron 38.9%; al igual que en otros sectores cuyos reclamos fueron atendidos por el Indecopi, con un incremento del 38.2%.

El informe además destaca que tres de cada diez reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (33%); que dos de cada diez reclamos resueltos por las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (17.5%); y que

cuatro de cada diez reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (41.3%).

En cuanto a los reclamos del sistema financiero, el 52% del total de reclamos resueltos por las empresas del sector terminó a favor del consumidor; mientras que el 93.1% de los reclamos presentados ante el Indecopi, y que atravesaron la fase de conciliación y mediación, llegaron a una solución.

Como parte de este informe también se incluyeron datos que reflejan el desempeño de los mecanismos privados de solución de conflictos como “Alóbanco”, “Aló Seguros”, “AlóAutos”, “Defensor del Cliente Financiero”, “Defensoría del Asegurado” y de la “Defensoría del Consumidor Automotor”, entre ellos el número de reclamos resueltos, porcentaje de reclamos resueltos a favor del consumidor, plazo de resolución y principales hechos infractores.

Lee el informe completo en este enlace:

https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anual_Consumidor_2020/4ec319de-849c-d209-eb37-56913a098694

Lima, 28 de diciembre de 2021