

#Balance2021

Consumidores peruanos fueron favorecidos con medidas dictadas por el Indecopi como la venta de medicamentos genéricos por unidad

- ✓ **También impuso sanciones y otras acciones que motivaron a proveedores corregir sus conductas.**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (SPC) impuso múltiples medidas correctivas durante el 2021, generando un impacto positivo en favor de los consumidores. Por ejemplo, durante la emergencia sanitaria por la COVID-19, ordenó a Mifarma, Boticas Arcángel e Inkafarma, adecuar sus estrategias comerciales de venta para que ofrezcan en sus locales la venta de medicamentos genéricos por unidad, tras verificar que únicamente los vendían en blíster o en caja.

Asimismo, logró procedimientos más céleres resolviendo los procedimientos de apelación en un tiempo promedio de 45.7 días hábiles, plazo mucho menor al establecido por ley de 120 días hábiles. El 99.84% de expedientes de apelación fueron resueltos dentro del plazo legal.

En total, la SPC, segunda y última instancia de la institución en materia de consumidor, resolvió un total de 2561 expedientes, de los cuales 1876 fueron apelaciones.

Logros de la primera instancia:

Por su parte, la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (CC1), encargada de resolver, en primera y segunda instancia administrativa, denuncias y apelaciones por presuntas infracciones vinculadas a los servicios bancarios y financieros, mercado de valores, sistema de seguros y pensiones, logró resolver en el 2021 un total de 3615 expedientes, cantidad que superó en un 72% la cifra del 2020.

Del total de expedientes resueltos, 2373 fueron denuncias, siendo 1144 favorables para al consumidor. Asimismo, en el 2021 dictó un total de 625 medidas correctivas a favor de los consumidores, a fin de resarcir el daño y/o revertir los efectos de las conductas infractoras de los proveedores. Además, impuso multas por un monto total de 3852.42 UIT, equivalentes a S/17 632 360.00.

La Comisión de Protección al Consumidor N°2 (CC2), responsable de atender las controversias en los sectores de Educación Básica Regular y Educación Universitaria, Inmobiliario, Turístico, Transporte Terrestre, Transporte Aéreo, Vehicular, Retail, así como alimentos y bebidas, veterinarios, recreación, entre otros, resolvió en el 2021 un total de 2285 procedimientos. Impuso multas totales de 725,46 UIT (S/3 337 116) y 221,52 UIT (S/1 018 992) a proveedores inmobiliarios y proveedores del sector turismo, respectivamente.

En tanto, la Comisión de Protección del Consumidor N°3 (CC3) ha resuelto en primera instancia 88 expedientes de procedimientos administrativos sancionadores en favor de los consumidores.

Asimismo, la CC3 ha concluido 261 expedientes de medidas de advertencia, recomendando a los proveedores corregir presuntos incumplimientos detectados, logrando que adecuaran su conducta respecto al uso del libro de reclamaciones, etiquetado de productos alimenticios, información de lista de precios, alertas de consumo, deber de información en el servicio de

transporte e inmobiliario, entre otros. La CC3 impuso 140 multas, por un valor de 5611.23 UIT Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalentes a S/ 25 628 888.00.

En cuanto a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS), encargados de brindar una solución rápida a los conflictos en las relaciones de consumo cuyo monto de transacción no excede las 3 UIT, el OPS1, atendió en el 2021 un total de 3247 expedientes, de los cuales 2749 corresponden a denuncias; además, tramitó 141 procedimientos sancionadores por incumplimiento de los mandatos ordenados a favor de los consumidores, de los acuerdos conciliatorios celebrados, y del pago de costas y costos.

Asimismo, gestionó 357 solicitudes de liquidación de costas y costos presentadas por los consumidores, a fin de que se les reembolse los gastos legales que realizaron para la protección de sus derechos.

Por su parte, el OPS2 recibió 3470 denuncias y concluyó 3718 procedimientos en el 2021. Esta área además cerró el año con el 100% de los expedientes en trámite dentro del plazo legal, superando los niveles de cumplimiento alcanzados en el 2020 (83.42%). Asimismo, el 92% de expedientes fueron concluidos dentro del plazo legal, superando por 18 puntos la cifra del año anterior.

En tanto el OPS3, recibió 3223 denuncias, concluyendo 3207, lo cual implica un incremento de productividad del 41.94%, con relación al año 2020, y representa un compromiso de parte de dicho despacho por atender a la ciudadanía.

Cabe señalar que, en mayo del 2021, entró en vigor la Directiva N°001-2021/COD-INDECOPI, la misma que regula los procedimientos sumarísimos, estableciendo nuevos plazos, con el objetivo de brindar una solución célere y ágil a los conflictos de consumo. Dicha Directiva es fruto del trabajo conjunto de las áreas de protección al consumidor a nivel nacional.

Lima, 26 de enero de 2022