

¿Llamadas no deseadas? El Indecopi realizará encuesta virtual para proponer soluciones a esta problemática

- ✓ Del 27 de junio al 11 de julio, los ciudadanos mayores de 18 años podrán completar el cuestionario virtual a través del siguiente enlace: <https://cutt.ly/mKSVOWc>.

A fin de identificar las principales características de las comunicaciones sin consentimiento, así como las medidas y acciones que han realizado los proveedores y la ciudadanía frente a esta problemática, el Indecopi, como ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, anunció que, del 27 de junio al 11 de julio, realizará la “Encuesta sobre Comunicaciones sin Consentimiento”.

Los resultados permitirán contar con mayores insumos para evaluar diferentes estrategias de intervención de gran impacto, principalmente preventivas, para reducir el grado de conflictividad, proteger los derechos de los consumidores, y generar incentivos para la mejora del comportamiento en los proveedores.

La encuesta virtual estará dirigida a personas mayores de 18 años, quienes podrán completar el cuestionario a través del siguiente enlace: <https://cutt.ly/mKSVOWc>.

Acciones a favor del consumidor

Cabe señalar que, a la fecha, el Indecopi viene abordando esta problemática desde diversos frentes. En ese sentido, monitorea constantemente el mercado, recibiendo desde el 16 de marzo de 2020 al 15 de mayo de 2022, un total de 12 582 reportes. Asimismo, la institución realiza acciones de supervisión: desde el 2018 al 2021 ejecutó 91 supervisiones, de las cuales, 12 que corresponden al 2021, están en trámite.

Además, el Indecopi promueve el conocimiento de los deberes de los proveedores que emplean *call centers* para ofertar sus productos y/o servicios; y trabaja de manera articulada con otras instituciones públicas y privadas involucradas.

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que, mediante servicios de centros de llamada (*call centers*), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto o de mensajes electrónicos masivos, promueven sus productos y servicios haciendo uso de los números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no han brindado su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco.

Ante las comunicaciones sin consentimiento, los consumidores pueden presentar un reclamo y/o denuncia ante el Indecopi a través de los siguientes canales de atención:

- Servicio gratuito “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>
- Líneas telefónicas: 224 7777 para Lima, y el 0 800 4 4040 para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Además, si es testigo de un hecho irregular, puede reportarlo a través del Formulario ‘Vigilancia Ciudadana’: <https://cutt.ly/jjW4l8m>.