

El 11 de julio vence plazo para llenar encuesta sobre comunicaciones sin consentimiento del Indecopi

- ✓ Los ciudadanos mayores de 18 años podrán completar el cuestionario virtual a través del siguiente enlace: <https://cutt.ly/mKSVOWc>, lo que permitirá proponer soluciones a esta problemática.

Hasta este lunes 11 de julio, los ciudadanos mayores de 18 años podrán completar la “Encuesta sobre Comunicaciones sin Consentimiento” (<https://cutt.ly/mKSVOWc>), impulsada por el Indecopi como ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, a fin de identificar las principales características de dicha problemática, así como las medidas y acciones que han realizado los proveedores y la ciudadanía al respecto.

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.

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 10 de junio de 2022, un total de 12 959 reportes.

En este escenario y por delegación de la Comisión de Protección al Consumidor N°3, la Dirección de Fiscalización del Indecopi viene supervisando a 12 empresas que realizan comunicaciones a los consumidores para promocionar sus productos y/o servicios, para verificar que cumplan con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, específicamente, lo relativo a contar con la autorización de los consumidores

Cabe señalar que, según el Código, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales en donde el proveedor, 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 para ello.

En ese sentido, 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>.

Lima, 08 de julio de 2022

Video: <https://youtu.be/Fhgl4X5vO4c> / <https://we.tl/t-UPtV6FPCWe>