

Presidente de Indecopi detalló acciones realizadas a favor de los consumidores ante la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso

- ✓ **Entidad recibió más de 405 mil reportes ciudadanos, impulsó eliminación voluntaria de 5,078 barreras burocráticas y atendió 140 mil conflictos de consumo, entre otros.**

El presidente ejecutivo del Indecopi, Julián Palacín Gutiérrez, sustentó ante la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco) del Congreso de la República las acciones realizadas en favor de las y los consumidores de todo el país, así como las tareas que se tienen previstas para seguir fortaleciendo la defensa de sus derechos.

“Las múltiples acciones que realiza el Indecopi en la presente gestión están encaminadas a colocar a los ciudadanos al centro de sus servicios para contribuir con el desarrollo del bienestar de las y los consumidores”, señaló el titular del Indecopi.

Ante la Comisión del Congreso presidida por el congresista Elías Varas Meléndez, Palacín Gutiérrez expresó que su gestión tiene un enfoque preventivo, basado en la escucha permanente y activa de las personas. “La escucha del Indecopi se sustenta en el Centro Especial de Monitoreo a través del cual, desde el día uno de la emergencia sanitaria recibió más de 405 mil reportes de ciudadanos del país, lo que permitió atender el 100% de casos sensibles destacando aquellos vinculados a discriminación, bullying en colegios, entre otros”, destacó.

Detalló que se han elaborado guías y comparativos sobre diversos productos y servicios, como: peajes, productos lácteos, menú alternativo, Checa tu compra, Checa tu Cole, el comparativo de aplicativos móviles, la guía Oxicheck, y también se han difundido los resultados de la encuesta realizada sobre comunicaciones sin consentimiento. “De esta manera hemos logrado empoderar a 1 millón 300 mil personas”, indicó.

El titular del Indecopi también destacó el Sistema de Alertas de Consumo, una plataforma digital donde se publican todas las alertas que emite la institución. Así, entre 2019 y julio de 2022 se han publicado 284 alertas beneficiando potencialmente a 7 millones 700 mil personas. Asimismo, a través del monitoreo mencionado anteriormente se activó 166 investigaciones sobre alertas de temas sensibles que colocan en riesgo la salud y seguridad de la ciudadanía.

Fiscalización

Palacín Gutiérrez también informó que en este último año se realizaron 293 fiscalizaciones a establecimientos de farmacias y boticas. Adicionalmente, entre setiembre de 2021 y agosto 2022 se realizaron 3,660 fiscalizaciones nivel nacional, periodo en el cual se impusieron 4,742 sanciones por infracciones a la normativa de protección del consumidor. También destacó los monitoreos realizados en el contexto de alza de precios en materia de combustibles y alimentos de la canasta básica.

En cuanto a la solución de los conflictos, precisó que “en 2021 se atendieron cerca de 140 mil conflictos de consumo, lo que obligó a la entidad a una mayor eficiencia a fin de tener una justicia de consumo célere”.

Barreras burocráticas

Otra tarea importante es la eliminación de barreras burocráticas ilegales o carentes de razonabilidad. Entre setiembre del 2021 y julio del 2022 se declaró la ilegalidad o irracionalidad de 495 barreras burocráticas impuestas por entidades de la administración pública en los sectores: transporte, construcción, telecomunicaciones, comercio (galerías comerciales, mercados de abastos, entre otros), salud, energía eléctrica, hidrocarburos e inmobiliario.

Asimismo, a nivel nacional, el Indecopi resolvió 390 denuncias en esta materia. 256 corresponden a la sede central (Lima y Callao) y 134 a las demás regiones del Perú.

En cuanto a la labor de oficio, se logró la eliminación voluntaria de 5,078 barreras burocráticas a nivel nacional, en 100 entidades de la administración pública. De ese total, 1,015 corresponden a la sede central (Lima y Callao) y 4,063 a las demás regiones del Perú.

Hoja de ruta

De otro lado, el presidente del Indecopi destacó las tareas a futuro que la institución tiene en agenda para seguir fortaleciendo la defensa de los derechos de la ciudadanía. Precisó que, entre los objetivos, se tienen previsto el fortalecimiento de la presencia del Indecopi a nivel nacional, la ampliación de la escucha ciudadana para identificar la problemática que afecta a los consumidores y la agilización de los tiempos de respuesta.

También se busca trabajar en la encuesta nacional del consumidor rural, a fin de conocer el perfil del consumidor que vive fuera de las áreas denominadas urbanas, la generación de herramientas de información preventiva a la ocurrencia de conflictos y un mayor monitoreo del mercado para la seguridad de productos, con mayor uso de tecnología.

Finalmente, el titular del Indecopi precisó que su gestión se enfocará “en la ejecución del Plan de Trabajo para lograr la adhesión de nuestro país a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y en implementar las recomendaciones del *Peer Review* (el examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor) a nuestro Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)”.

Lima, 19 de setiembre de 2022

Galería de fotos en Flickr: <https://flic.kr/s/aHBqjA7L27>