

Perú avanza en el planteamiento de estrategias para disminuir conflictos de consumo en el comercio electrónico

- ✓ Desde el 2019 a la fecha, el Indecopi recibió 111,030 reclamos referidos a compras por internet, principalmente con relación a los servicios de transporte aéreo, sistema financiero, comercio minorista y educación.

¿Cómo se viene desarrollando el comercio electrónico en el Perú? La directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, Ana Peña, destacó que, con la pandemia por la Covid-19, el comercio electrónico en el país aumentó y con ello se plantearon una serie de desafíos.

Durante su participación en el foro “Evaluación sobre el estado de preparación del Perú para el Comercio Electrónico”, organizado por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la funcionaria indicó que, desde el 2019 a la fecha, el Indecopi recibió 111,030 reclamos referidos a compras por internet, principalmente con relación a los servicios de transporte aéreo, sistema financiero, comercio minorista y educación.

Al respecto, señaló que el Indecopi ha trabajado en la actualización de la Política Nacional de Protección del Consumidor, bajo un nuevo enfoque y con el objetivo de implementar mejoras regulatorias en la protección del consumidor en comercio electrónico. Actualmente este documento se encuentra en revisión por parte del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

Cabe precisar que en este foro vienen participando diferentes actores del sector público, privado y de la sociedad civil con la finalidad de contar sus experiencias, desde el ámbito de sus competencias y especialidades, en el desarrollo e impulso del comercio electrónico.

Adicionalmente, indicó que existe en agenda un proyecto de ley sobre comercio electrónico planteado por el Congreso de la República y del cual el Indecopi ha elaborado un informe con propuestas de mejora, el mismo que ya ha sido enviado a dicha institución para consideración.

Asimismo, el responsable adjunto de Gestión de Programas de la UNCTAD, Rodrigo Saavedra, señaló que “el marco institucional de protección al consumidor en el Perú es satisfactorio, principalmente en cuanto a los esfuerzos del Indecopi por monitorear el mercado; la sensibilización a la población y la profesionalización de las Asociaciones de Consumidores; los esfuerzos técnicos para la formulación de leyes y normas; y el cambio de orientación; es decir, de ser una institución resolutoria a tener un rol preventivo de conflictos”.

Impulsan encuesta

Finalmente, Saavedra indicó que como parte del proceso de consulta nacional vienen impulsando una encuesta que busca recopilar respuestas y comentarios para desarrollar una visión global basada en las opiniones y el análisis de los consumidores del Perú. Para participar con el llenado de esta encuesta puede ingresar al siguiente enlace: <https://bit.ly/3CePCfS>.



Fotos:

Álbum Flickr: www.flickr.com/photos/140570407@N06/albums/72177720302667675