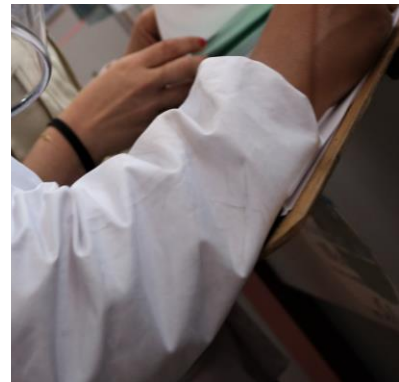


N°02 | Enero – Febrero 2021

# BOLETÍN REGIONAL



**FISCALIZAR PARA GENERAR CAMBIOS**



*Fiscalizadores y fiscalizadoras del Indecopi buscan identificar incumplimientos a las normas que protegen a la ciudadanía.*

## INTERVENIMOS PARA CORREGIR CONDUCTAS

Cuando el Indecopi sale a fiscalizar busca verificar que los proveedores cumplan con sus obligaciones establecidas en la ley. A los infractores se les podría iniciar procedimientos sancionadores para obligarlos a cumplir las normas. De esa manera la institución garantiza que se respeten los derechos de los ciudadanos consumidores.

Esta tarea no es sencilla y hasta podría resultar tardía para algunos, ya que desde que se detecta la infracción y se concluye el procedimiento sancionador el tiempo pasa. Recordemos que la misma ley establece plazos que hay que respetar, y los ciudadanos podrían seguir sintiéndose descontentos.



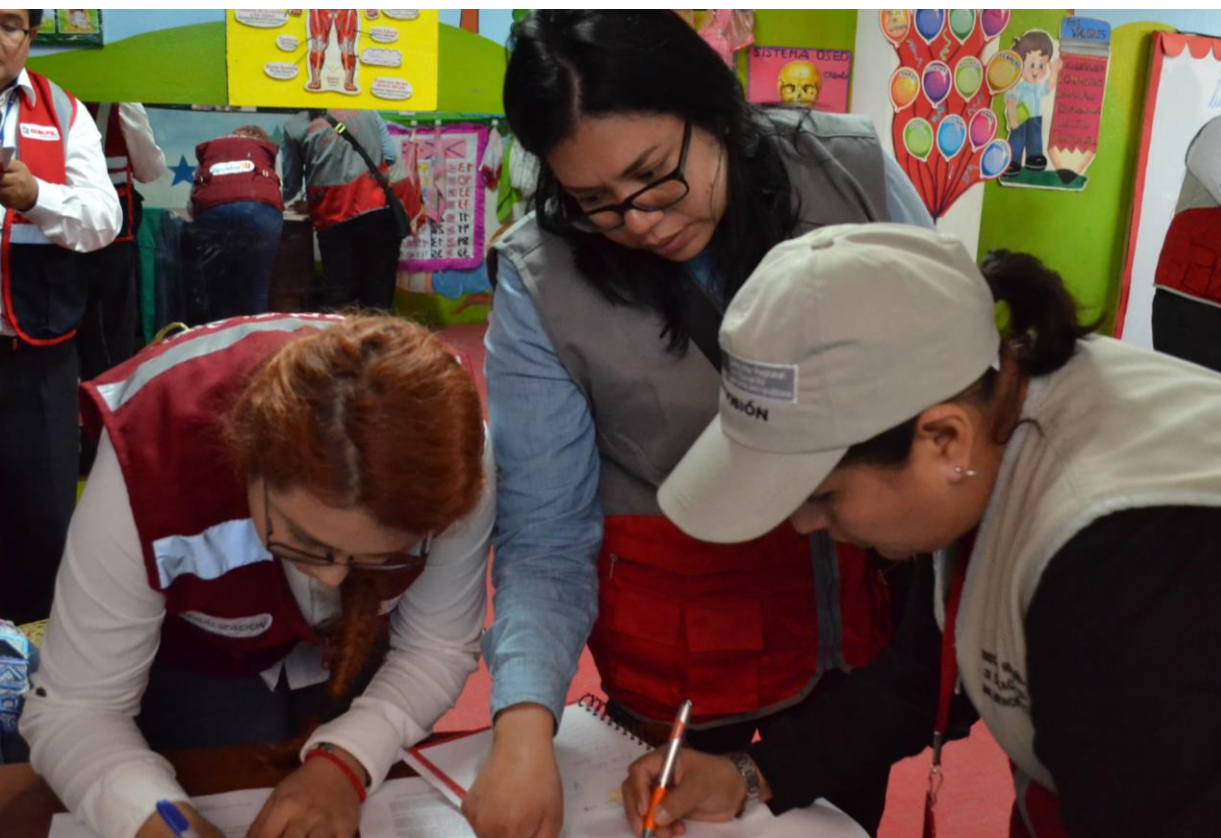
*No importa la hora. El brazo fiscalizador de la institución está en el mismo lugar donde se podrían producir los inconvenientes.*

Ante esta situación y sin salirse del marco legal, el Indecopi viene aplicando una estrategia para promover que los proveedores infractores corrijan su conducta y ofrezcan una solución rápida a los ciudadanos. Esta estrategia ha sido bautizada por la ley como “fiscalización orientativa” y su objetivo es generar cambios rápidos de conducta en beneficio de los peruanos y peruanas.

Hay que considerar que la fiscalización orientativa no se puede aplicar en todos los casos. De hecho, se realiza una evaluación previa de los proveedores que serán objeto de intervención, a fin de determinar en qué casos conviene aplicarlas. Así, por ejemplo, se fiscaliza de forma orientativa a empresas que por primera vez son intervenidas

por el Indecopi, ante la emisión de una nueva ley que genera nuevas obligaciones para los proveedores o como parte de una estrategia dirigida a un grupo de empresas que comparten características en común.

Adicionalmente, con el objetivo de asegurar que las empresas implementen las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de las y los consumidores, el Indecopi incorpora una etapa de seguimiento y evaluación, a través de la cual requiere a los proveedores levantar las observaciones detectadas y, posteriormente, se mide el logro alcanzado a través de la fiscalización.



*El objetivo de la fiscalización orientativa es que los mismos proveedores corrijan sus conductas para beneficiar rápidamente a la ciudadanía que podría verse afectada.*

## ¿Cómo impacta en la vida de las personas?

La evaluación del impacto de la fiscalización orientativa aplicada en tres campañas durante el año 2019 en Lima y Callao (terminales terrestres, turismo seguro, agencias de viajes y restaurantes turísticos), ha tenido resultados alentadores.

En la fiscalización orientativa a proveedores de transporte terrestre, por ejemplo, encontramos que el 53% de los proveedores supervisados cambiaron su conducta y ahora ya cumplen con informar, en el boleto de viaje, los seguros que cubren al consumidor. Además, cerca del 30% de supervisados cuentan con el aviso de libro de reclamaciones en un lugar accesible al público, hecho que antes no lo hacían a pesar de que es una obligación legal.

### Generando cambios

La fiscalización a colegios privados a nivel nacional, en el 2020, revelaron incumplimientos en 668 locales (20%), por: cobrar pensiones sin prestar el servicio, pensiones adelantadas, suspender el servicio por falta de pago, cobrar cuotas no autorizadas, no brindar información sobre el servicio educativo y direccionar la compra de materiales, útiles y textos escolares) Se enviaron alertas y requerimientos de subsanación de inmediato. Finalmente, el 47% cambiaron las conductas en beneficio de padres, madres y estudiantes sin necesidad de presentar denuncias y reclamos formales.

En el caso de las agencias de viaje y restaurantes turísticos, los resultados también son alentadores.

El 60% de las agencias de viaje supervisadas adecuaron su conducta y cumplieron con el deber de informar sobre su registro en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados. El 27% de los restaurantes turísticos supervisados ahora ya cumplen con informar sobre las autorizaciones obtenidas para ofrecer el servicio.

De esta forma, los resultados de evaluación permitieron evidenciar que las supervisiones orientativas tienen un impacto efectivo en la subsanación de conductas infractoras por parte de los proveedores supervisados y constituyen una herramienta eficaz para lograr que se respeten los derechos de las personas.

# FISCALIZACIÓN PARA SALVAGUARDAR DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**El Indecopi puede sancionar a los proveedores que no respeten lo informado sobre sus productos y servicios. Así defiende uno de sus principales derechos: la información.**

*Las actividades de supervisión y orientación buscan alertar a los proveedores infractores para que puedan subsanar sus incumplimientos inmediatamente.*





*El Indecopi fiscaliza a los proveedores para que cumplan con respetar los derechos de los consumidores.*

La Oficina Regional del Indecopi en Cusco, en una labor conjunta con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, realizó 105 supervisiones en la región durante la primera cuarentena (del 16 de marzo al 26 de junio 2020), para salvaguardar los derechos de los consumidores.

El trabajo de monitoreo constante permitió registrar reportes por incumplimientos a los derechos de información e idoneidad, es decir, la correspondencia que debe existir entre los productos o servicios ofrecidos y lo que finalmente se brinda al consumidor.

En ese sentido, por ejemplo, se instó a las empresas a reprogramar los viajes que no pudieron realizarse por la pandemia, o a reembolsar el dinero, según la elección del pasajero.

Asimismo, en el sector de boticas y farmacias se

realizaron acciones de orientación sobre listas de precios y de productos, redondeo de precios, servicios a domicilio y uso de plataformas virtuales..

Cabe destacar que el Indecopi es una entidad administrativa que no tiene facultades legales para regular los precios en el mercado. Sin embargo, sí puede sancionar a los proveedores que no respeten los precios que informan a sus clientes o a aquellos que se pongan de acuerdo para fijarlos (concertación de precios).

Con esta labor, la institución reafirma su compromiso con la defensa de la competencia y la protección de los derechos de los consumidores, especialmente en este periodo de emergencia, para contrarrestar los posibles daños que pudieran ocasionar a las personas, los proveedores que incumplan las normas.

# LA PANDEMIA NO RESTRINGE TUS DERECHOS

## JULIETA TE ACONSEJA

¿Sabías que los padres de familia solo están obligados a realizar tres pagos durante el año escolar: cuota de ingreso, matrícula y pensión mensual?

Conoce más sobre tus derechos ingresando a la guía “Checa tu cole” **AQUÍ.**

Reporta tu caso escribiendo a:

[colegios@indecopi.gob.pe](mailto:colegios@indecopi.gob.pe)

WhatsApp de Vigilancia Ciudadana

999 273 647



## EN POCAS PALABRAS



### Pequeños empresarios fueron capacitados para mejorar sus servicios

El Indecopi coordina acciones con diferentes entidades públicas de Cusco, con el único fin de contribuir con la reactivación económica de los pequeños productores y mypes de la región, a través del registro de marcas, marcas colectivas y otros signos distintivos.



### Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi ahorró a los usuarios S/ 190 000

El año pasado resolvió un total de 43 400 reclamos y brindó orientación a más de 250 000 personas. Asimismo, tramitó cerca de 14 680 reclamos de manera virtual, de los cuales más de 6160 se solucionaron de forma rápida y oportuna mediante la mediación y conciliación.



### Indecopi recuerda a inventores que sigue vigente canal de atención virtual

Los inventores y público en general tienen a disposición un canal de atención denominado 'Citas Virtuales Patenta', para facilitar la respuesta a distancia de consultas sobre los servicios y programas a cargo de la Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías (DIN).

# Infórmate las 24 horas del día

**Radio  
Indecopi**

[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)

## Siempre a tu servicio

<https://www.indecopi.gob.pe/en/radio-indecopi>



## BODEGAS FAVORITAS DE LOS CONSUMIDORES FUERON RECONOCIDAS POR EL INDECOPI



La primera edición de “Mi Bodega Favorita 2020” reconoció el esfuerzo de 7 emprendedores bodegueros de Lima y Regiones.



El Indecopi y la Asociación de Bodegueros del Perú (ABP) reconocieron a los ganadores de ‘Mi Bodega Favorita 2020’, por el esfuerzo realizado a diario para satisfacer, en estos tiempos de pandemia, las necesidades de sus clientes, respetando sus derechos como consumidores y respetando los protocolos sanitarios.

Los ganadores cumplieron tres requisitos: ser formal (contar con RUC y licencia de funcionamiento); respetar los protocolos de seguridad frente a la COVID-19 y mejorar el servicio a los consumidores. Finalmente ganaron las que, además de cumplir estos requisitos, recibieron la mayor votación de sus clientes.

El primer lugar lo obtuvo la bodega ‘La Esperanza’ de Susana Ruiz Chang, del Callao. La premiación estuvo a cargo de la presidenta del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar y el presidente de la ABP, Andrés Choy.

Las otras bodegas ganadoras fueron: ‘Teresita’, de Teresa Ramírez Zurita (Lima Sur); ‘Las Tres Peruanitas’, de Rosmery Torres Calzado (Lima Norte); ‘Corporación Vilmu S.A.C.’, de Luis Villa Munayco (Lima Este); y ‘El Milagro’, de Ety Carreño Mejía (Lima Centro). En regiones, fueron reconocidas las bodegas: ‘Llau Café Market’, de Ronny Puse Huangal (Amazonas) y ‘Multiventas Anyce’, de Silvia Salas Ohiggins (Ucayali).

# Reporte de Monitoreo

Del 16 de marzo al 30 de diciembre de 2020

**N° total de reportes: 182 077**



Indecopi

## ¿Qué está pasando en Cusco?

Indecopi



La Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi presenta el resultado de sus acciones de monitoreo en el país y en la región Cusco, realizadas del 16 de marzo al 30 de diciembre de 2020. En esta región ejecutó 198 fiscalizaciones, 103 de ellas a proveedores del sector comercio, 85 a educación, 4 turismo, 4 transporte y 1 financiero.

Reclamos concluidos	Denuncias concluidas
1731	421



**Gerencia de Promoción y Difusión**