

AVANCES DE LA GESTIÓN

En materia de Protección al Consumidor **2013-2014**

HEBERT TASSANO VELAOCHAGA

Presidente del Consejo Directivo

21 DE OCTUBRE DE 2014

INSTITUTO NACIONAL
DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL



Síntesis de la presentación, agosto 2013

- ✓ El INDECOPI en todo el Perú
- ✓ INDECOPI como Ente Rector del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor
- ✓ Acciones de Supervisión y Fiscalización
- ✓ Programa Presupuestal "Mejores Consumidores"
- ✓ Brindando Herramientas de información
- ✓ Con orientación inclusiva
- ✓ Con proyección hacia la comunidad
- ✓ Buscando llegar a más peruanos
- ✓ Aplicación efectiva del Código de Protección y Defensa del Consumidor

¿Qué propusimos entonces?

Continuar **fortaleciendo** la protección de los consumidores, como Ente Rector del Sistema,

brindar nuevas herramientas de información y **mejorar** las disponibles,

Incrementar acciones de prevención y difusión a nivel nacional;

desplegar las acciones necesarias para **disminuir los plazos** en la tramitación de procedimientos administrativos de protección al consumidor;

continuar con los esfuerzos orientados al **posicionamiento** institucional



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

FUNCIONES

Defensa y Protección de
Derechos

Prevención,
Fiscalización y Sanción

Promoción y Difusión

MATERIA

Consumidor

Competencia

Concursal

Propiedad Intelectual

Infraestructura de la
Calidad

Avances en materia de Protección al Consumidor

(Setiembre 2013-agosto 2014)

- ✓ INDECOPI en todo el Perú: Cobertura Geográfica
- ✓ Acciones de Supervisión y Fiscalización.
- ✓ Resolución de Conflictos : Resultados
- ✓ Buscando llegar a más peruanos: Acciones de Difusión
- ✓ Proyectándonos a la comunidad: Acciones de Capacitación
- ✓ Posicionamiento institucional
- ✓ INDECOPI como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

INDECOPI en todo el Perú: Cobertura Geográfica

Un esfuerzo conjunto para poder llegar a más
peruanos

INDECOPÍ en todo el Perú



Oficinas Regionales

2011

Oficinas Locales



4
oficinas

INDECOPI San Juan de Lurigancho
San Juan de Lurigancho

INDECOPI Callao
Aeropuerto Internacional
Jorge Chávez

INDECOPI Congreso de la Republica
Plataforma de Atención al Ciudadano

INDECOPI Gamarra
La Victoria

Oficinas Regionales

2014

Oficinas Locales



25 oficinas regionales

1 oficina en el VRAEM

1 punto de atención en la Municipalidad de Cayma

2 sedes institucionales

4 oficinas locales

3 MAC* - PCM



* MAC: Mejora de la Atención al Ciudadano

INDECOPÍ en todo el Perú



Acciones de Supervisión y Fiscalización

Período acumulado
(Enero 2012- Agosto 2014)

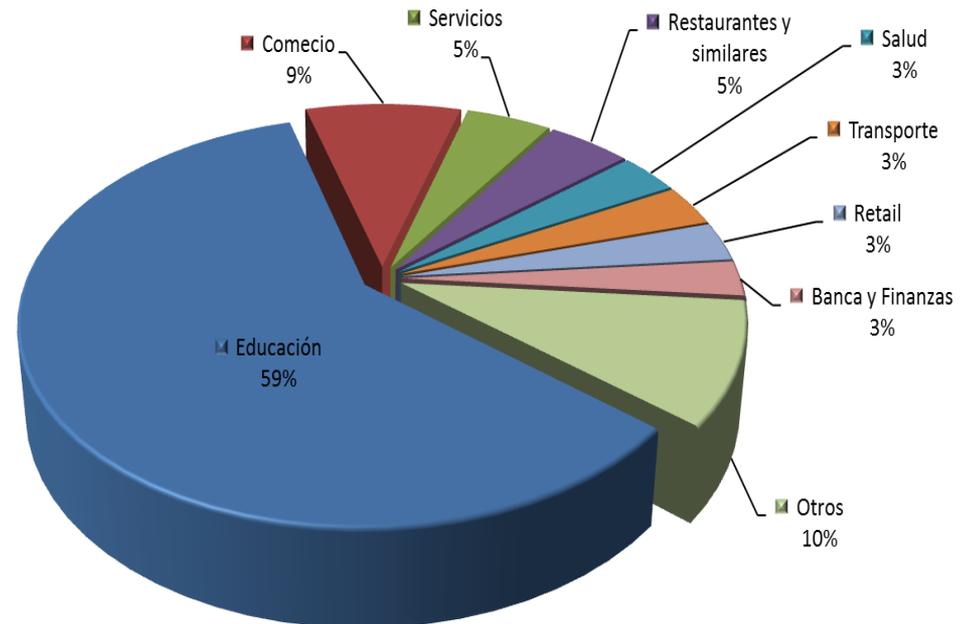
Supervisiones iniciadas por sector económico

Período: 01 de enero 2012 al 31 de agosto del 2014

Enfoque basado en **riesgos**:

- Sectores más reclamados y/o denunciados.
- Estacionalidad en el consumo.
- Determinación de la proporción y tamaño del mercado afectado por sector económico
- Aproximación del número de operaciones o de consumidores que puedan ser afectados.

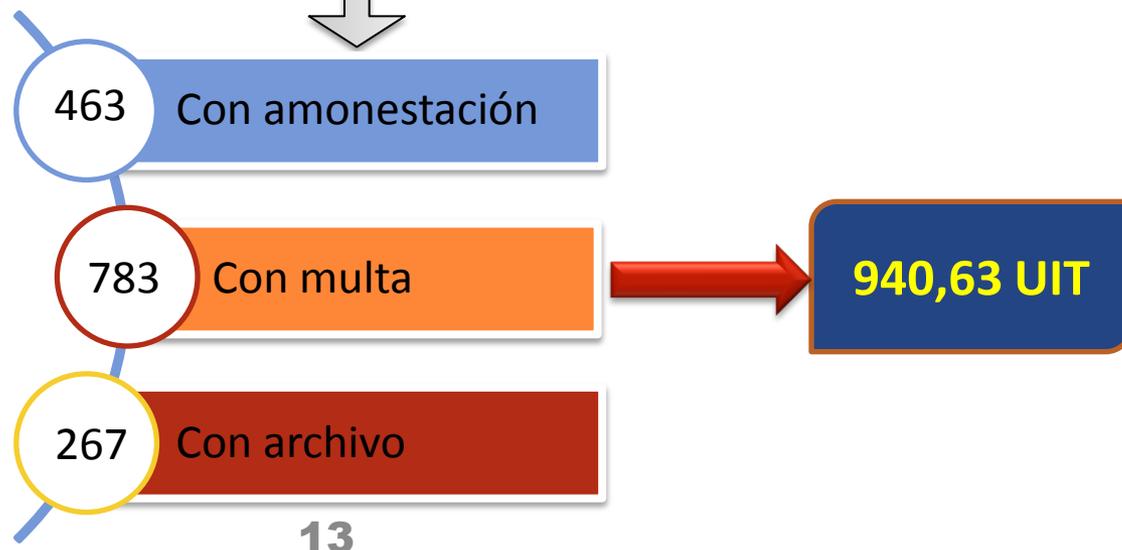
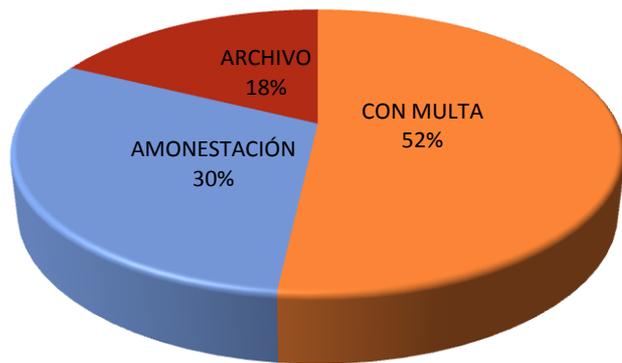
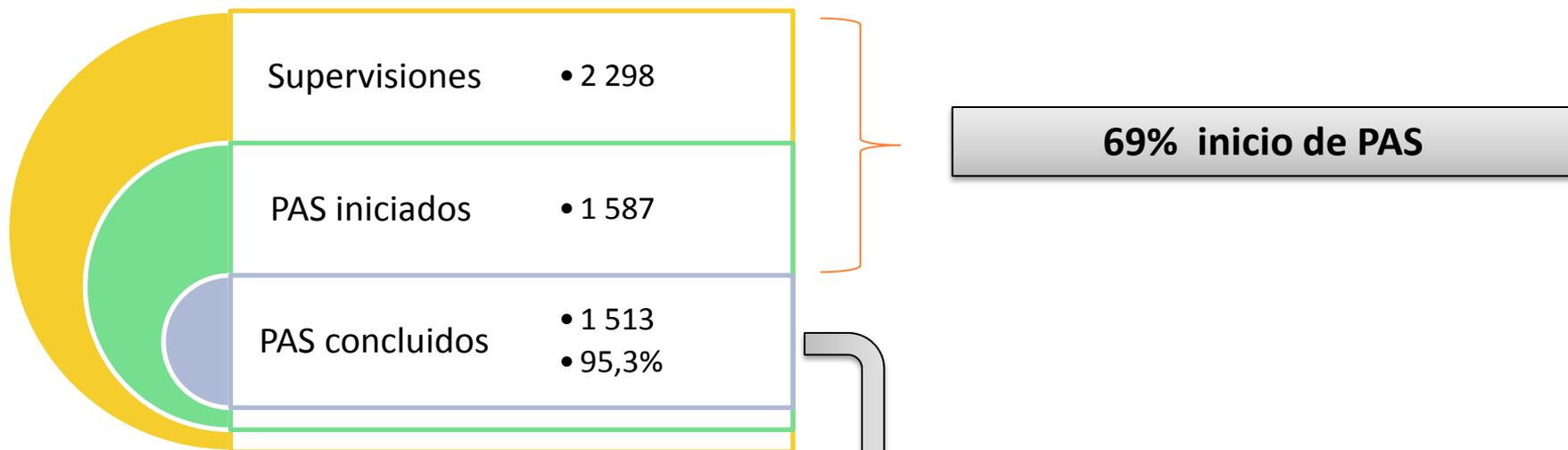
10 620 supervisiones de oficio
a nivel nacional



Elaboración y fuente: ORI - GSF

Resultados Fiscalización: Libro de Reclamaciones

Período: 01 de enero 2012 al 31 de agosto del 2014



Diseñando nuevas Herramientas de Supervisión y Fiscalización

“Calcula tu mora”
“Examínate”
“Controla tus reclamos”

Herramientas para fiscalización en centros educativos

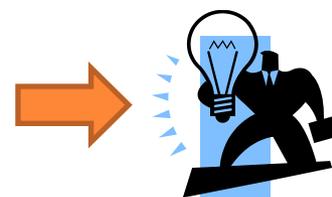
Aplicativo de comparación de tasas de interés moratorio

Objetivo: Determinar si determinados centros educativos cumplen con el límite establecido por el BCRP para el cobro de intereses moratorios.

Se encuentra alojado en la web institucional: www.indecopi.gob.pe

Calcula tu mora

The screenshot shows the Indecopi website interface. At the top, it displays the Indecopi logo and the text 'Gerencia de Supervisión y Fiscalización'. Below this, a red banner reads 'APLICATIVO DE COMPARACIÓN ENTRE TASAS DE INTERÉS COBRADAS POR PERSONAS AJENAS AL SISTEMA FINANCIERO'. The main content area contains two input fields: 'Cobro por mora (%)' and 'Cobro por mora (S/.)'. A question mark icon is visible at the bottom of the interface.



Padres de familia

Pueden saber si los intereses cobrados por el colegio se ajustan a la normatividad.



Colegio

Pueden ajustar sus cobros de interés moratorio a lo que indica la normatividad.

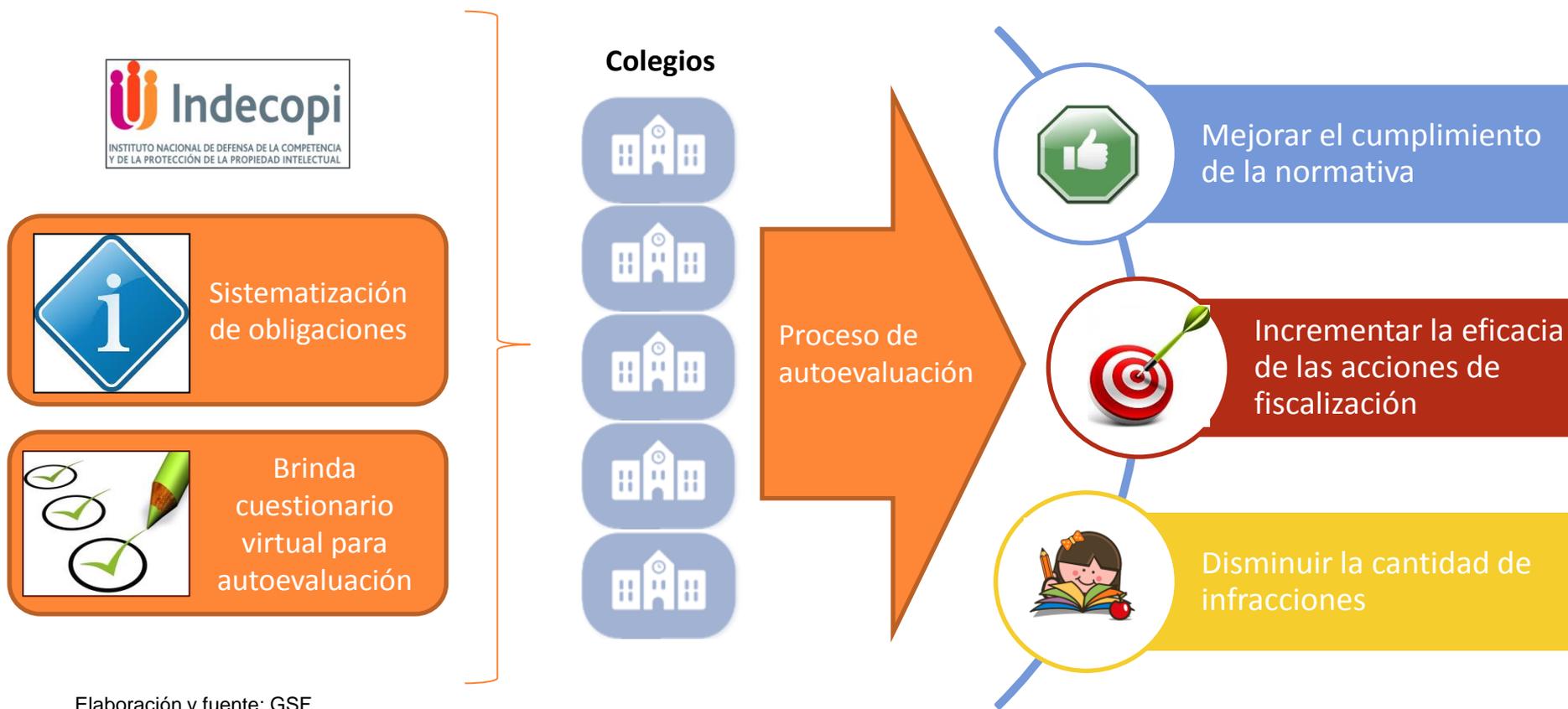
(*) Aplicable también para cálculo de mora por servicios de crédito de empresas no supervisadas por la SBS

Herramientas para fiscalización en centros educativos

Sistema de auto supervisión de centros educativos privados: **Examínate**

Objetivo: Verificar que los centros educativos particulares cumplan con sus obligaciones en materia de protección al consumidor y a su vez se auto evalúen.

Implementación: Campaña escolar 2015



Sistema: “Controla tus reclamos”

Sistema que permitirá contar con información de los proveedores, sobre las quejas y reclamos recibidos, así como su estado situacional.

Directiva publicada: **7-agosto-2014**
Inicio etapa de prueba: **8-agosto-2014**



Inicio de etapa de operación: **1-noviembre-2014**

Resolución de Conflictos : Resultados

- ✓ Servicio de Atención al Ciudadano - SAC
- ✓ Órganos Resolutivos en materia de Protección al Consumidor - OPS/CPC
- ✓ Acciones de Mejora en los Procedimientos de Protección al Consumidor
- ✓ Labor Resolutiva Descentralizada



Servicio de Atención al Ciudadano

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Durante los últimos 12 meses (septiembre 2013 - agosto 2014), el SAC recibió **36 126** reclamos en sus oficinas a nivel nacional.

47,57%
Lima y Callao

52,43%
Oficinas Regionales

- ✓ El **55,87%** del total de reclamos estuvo asociado a tres actividades económicas: **servicios bancarios y financieros** (15 588), **transporte de pasajeros** (2 709), y **seguros** (1 888).
- ✓ Se observó que el 49,23% de esos reclamos concluyeron por acuerdo conciliatorio*.

* Incluye los reclamos solicitados en el módulo del Sernac (Servicio Nacional del Consumidor – Chile).

A man in a dark suit is looking at a computer monitor. The monitor displays a software interface with various fields and buttons. In the foreground, a person's head is visible, looking towards the man. The background is blurred, showing other people in a meeting or office setting. A large white rounded rectangle with a red border is overlaid on the image, containing the title text.

ÓRGANOS RESOLUTIVOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS

- ✓ Durante los últimos 12 meses (septiembre 2013 - agosto 2014), los OPS iniciaron un total de **10 797** denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor.

48,39%
Sede Central

6,84%
Lima Norte

44,76%
Oficinas
Regionales

- ✓ Las tres actividades económicas más denunciadas fueron el **sistema financiero** (45,59%), **las telecomunicaciones** (5,17%) y **transporte terrestre y otros tipos de transporte** (4,47%).
- ✓ Se concluyeron **11 151** denuncias. El **21,78%** fue declarado infracción a las normas de protección al consumidor, el 19,92% se refirió a archivo del procedimiento y el 19,65% a archivo de la denuncia.



COMISIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CPC)

- ✓ Durante los últimos 12 meses (septiembre 2013 - agosto 2014), las CPC iniciaron un total de **7 782** denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor .



- ✓ Las tres actividades económicas con mayor cantidad de denuncias fueron el **sistema financiero** (19,80%); **educación** (13,47%); y **construcción e inmobiliario** (9,25%).
- ✓ Se concluyeron **8 480** denuncias, de las cuales el **64,20%** fueron declaradas fundadas; el 12,30%, infundadas y el 5,51%, improcedentes.



Acciones de Mejora:

- ✓ **Mejorando los procedimientos administrativos de Protección al Consumidor**

Modificaciones al Procedimiento Sumarísimo

¿Qué cambios se han realizado?

1. Se han otorgado 5 días hábiles para una revisión preliminar cuando una OPS no es competente.
2. Existe una Etapa de Evaluación Previa, se admite el inicio del procedimiento cuando se han identificado las infracciones y aportado medios probatorios que las sustenten.
3. La Etapa de Evaluación Previa permite reunir elementos probatorios adicionales para resolver mejor.
4. Los procedimientos vienen siendo resueltos oportunamente (dentro del plazo de 30 días hábiles).
5. Se promueve la conciliación antes del inicio del PAS.

Sede Central

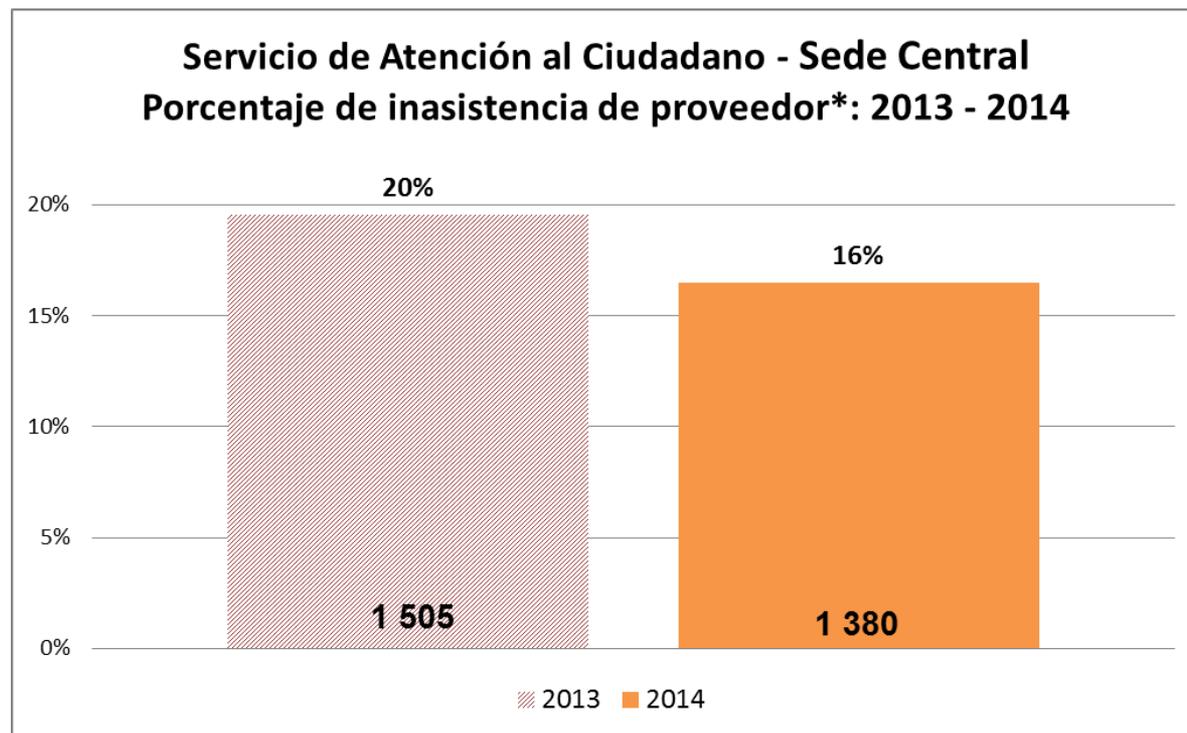
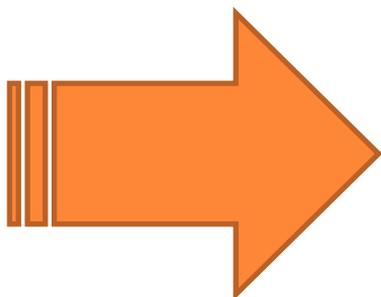


Nota: Bajo Directiva 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, se podía llevar a cabo la etapa de investigación previa, pero su plazo máximo no estaba regulado.
Bajo la Directiva 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, la revisión preliminar de la denuncia debe llevarse a cabo a más tardar en 5 días hábiles, más 15 días de evaluación previa.



Impacto de la modificación Comparativo 2013- 2014

El mayor impacto de la modificación se observa el porcentaje de inasistencia del proveedor.



*Periodo de enero a agosto, años 2013 – 2014

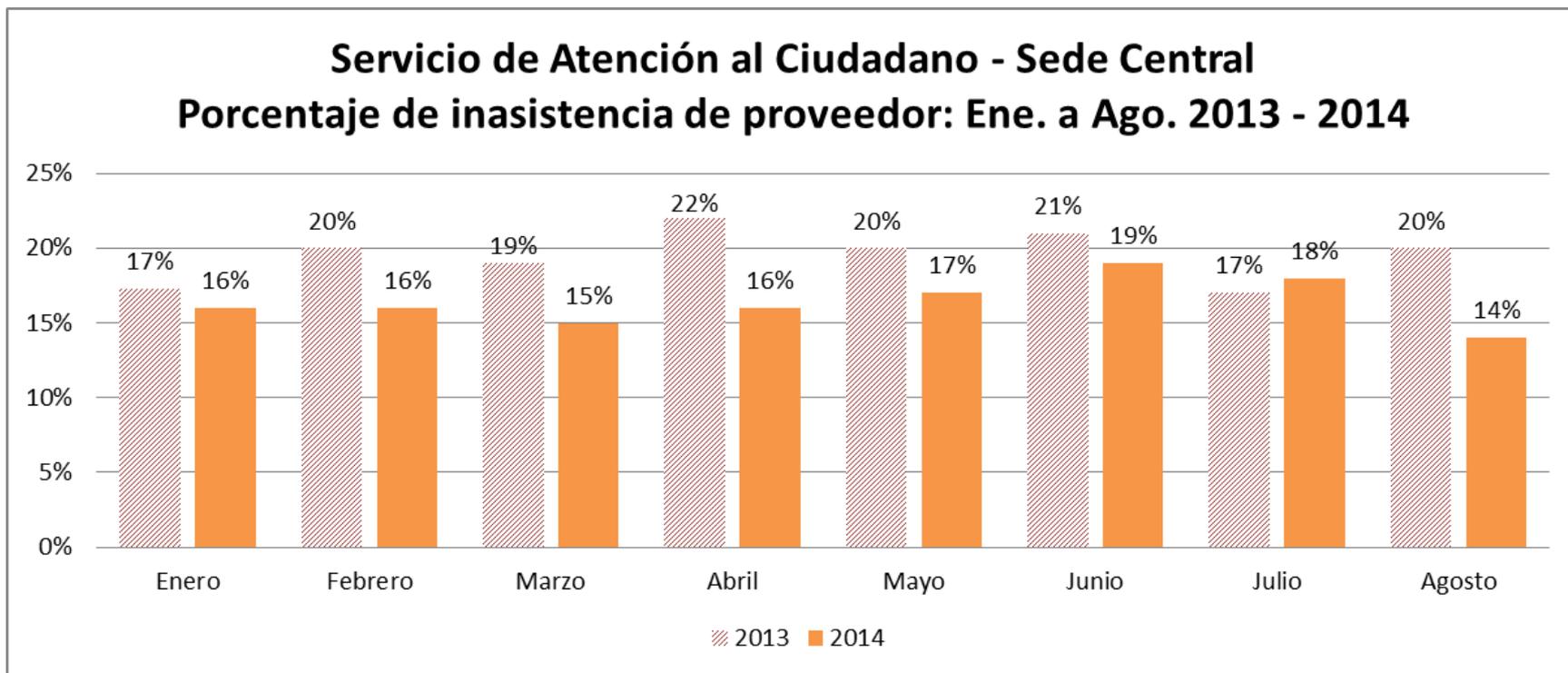
1/ Reclamos concluidos en el periodo 2013: 7 688 // 2014: 8 364

2/ Información al mes de agosto preliminar.

Fuente: Sistema SSR – Servicio de Atención al Ciudadano – Sede Central

Elaboración: Servicio de Atención al Ciudadano

Impacto de la modificación Comparativo 2013- 2014



Fuente: Sistema SSR – Servicio de Atención al Ciudadano

1/ Información al mes de agosto preliminar.

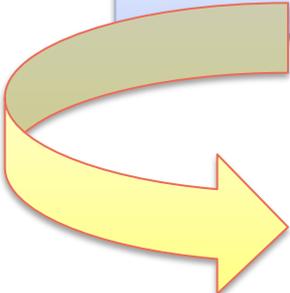
Elaboración: Servicio de Atención al Ciudadano

Labor Resolutiva Descentralizada

Sesiones Descentralizadas de la
Sala de Protección al Consumidor

SESIONES DESCENTRALIZADAS DE LA SALA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Desde el 2013 hasta la fecha se vienen realizando diversas sesiones descentralizadas de la Sala de Protección al Consumidor:

- 
- ✓ Sesión Descentralizada - TRUJILLO (Enero 2013)
 - ✓ Sesión Descentralizada - LIMA (Marzo 2013)
 - ✓ Sesión Descentralizada - AREQUIPA (Mayo 2013)
 - ✓ Sesión Descentralizada - LORETO (Noviembre 2013)
 - ✓ Sesión Descentralizada - CUSCO (Setiembre 2014)

Buscando llegar a más peruanos

Y acercar el Estado a la población

Acciones de Difusión

Setiembre de 2013 - Agosto de 2014



Semana de Actividades - Día del Consumidor 2014 “El poder de tus derechos”



987 campañas de difusión realizadas a nivel nacional

✓ En Lima: **145**

✓ En regiones: **842**

✓ Total de personas atendidas: **128 162**



Performance de Radio Indecopi

- ✓ Entrevistas otorgadas: **125**
- ✓ Programas difundidos: **387**
- ✓ Personas que escucharon la radio: **2 771**
- ✓ Países donde escucharon la radio: **15**



Difusión en medios de comunicación tradicionales

- ✓ Notas de prensa difundidas: **106**
- ✓ Entrevistas otorgadas: **463**



La organización Ciudadanos al Día – CAD premió la iniciativa **“Indecopi 2.0: Conexión con los Ciudadanos”** con el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Pública.



El INDECOPI promueve la difusión del conocimiento en temas de protección al consumidor, defensa de la libre competencia y propiedad intelectual a través de:

- ✓ Indecopi a tu servicio
- ✓ Radio Virtual del Indecopi
- ✓ Redes sociales



Proyectándonos a la comunidad

Acciones de Capacitación en Protección al Consumidor



Acciones de capacitación en Protección al Consumidor

Con énfasis en las
capacitaciones a nivel
nacional

En el período septiembre de 2013 – agosto 2014
la Escuela Nacional del INDECOPI ha capacitado directamente a **2,813**
personas a nivel nacional.



799 Lima



1 711 Provincia



303 Escolares

Posicionamiento Institucional

INDECOPI como modelo para una mejor
protección de los consumidores

ORGANISMOS INTERNACIONALES EN LOS QUE PARTICIPAMOS



FOROS INTERNACIONALES

- ✓ Conferencia Anual y Taller de Buenas Prácticas de la Red de Protección Internacional del Consumidor (Panamá, octubre 2013)
- ✓ 86ª Sesión del Comité de Políticas del Consumidor de la OECD (Francia, noviembre 2013)
- ✓ VII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) (México, noviembre 2013)
- ✓ I Seminario Internacional sobre Consumo y Turismo (Brasil, marzo 2014)
- ✓ Conferencia Anual y Taller de Buenas Prácticas “Mejorando la Protección al Consumidor en una Economía Global” del ICPEN (Panamá, marzo 2014)
- ✓ Reunión Ad Hoc de Expertos sobre El Papel del Derecho y la Política de Competencia (Suiza, Julio 2014)
- ✓ Plataforma de Investigación sobre Políticas de Competencia y Protección del Consumidor (Suiza, Julio 2014)
- ✓ Foro Internacional de Protección al consumidor (Colombia, agosto 2014)
- ✓ VIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) (Colombia, agosto 2014)



INDECOPI: ANFITRION

EVENTOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

- ✓ Seminario Internacional sobre Prácticas en Retiros de Mercado de Productos Defectuosos: juguetes y artículos para niños (Noviembre 2013)
- ✓ Reunión del Grupo Técnico Asesor de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) (Noviembre 2013)
- ✓ Seminario Internacional: “Fundamentos de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor (Mayo 2014)



CONVENIOS DE COOPERACIÓN

Durante el período de septiembre del 2013 a agosto 2014 se celebraron 8 convenios de cooperación en materia de protección al consumidor a nivel nacional e internacional:

A NIVEL NACIONAL

- ✓ Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Municipalidad Provincial de Arequipa
- ✓ Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Municipalidad de Surco
- ✓ Convenio de colaboración con la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ
- ✓ Convenio de Cooperación interinstitucional Asociación Civil Más que Consumidores
- ✓ Convenio de Cooperación Institucional con la Municipalidad Distrital de Cayma

A NIVEL INTERNACIONAL

- ✓ Memorándum de Entendimiento con la Defensoría del Consumidor de la República de El Salvador
- ✓ Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con el SERNAC de Chile.
- ✓ Acuerdo de Cooperación Técnica con el Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay y el Ministerio de Justicia de la República Federativa de Brasil – Herramienta SINDEC.

