

# 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



## **Gestión Eficiente con Enfoque en Resultados**

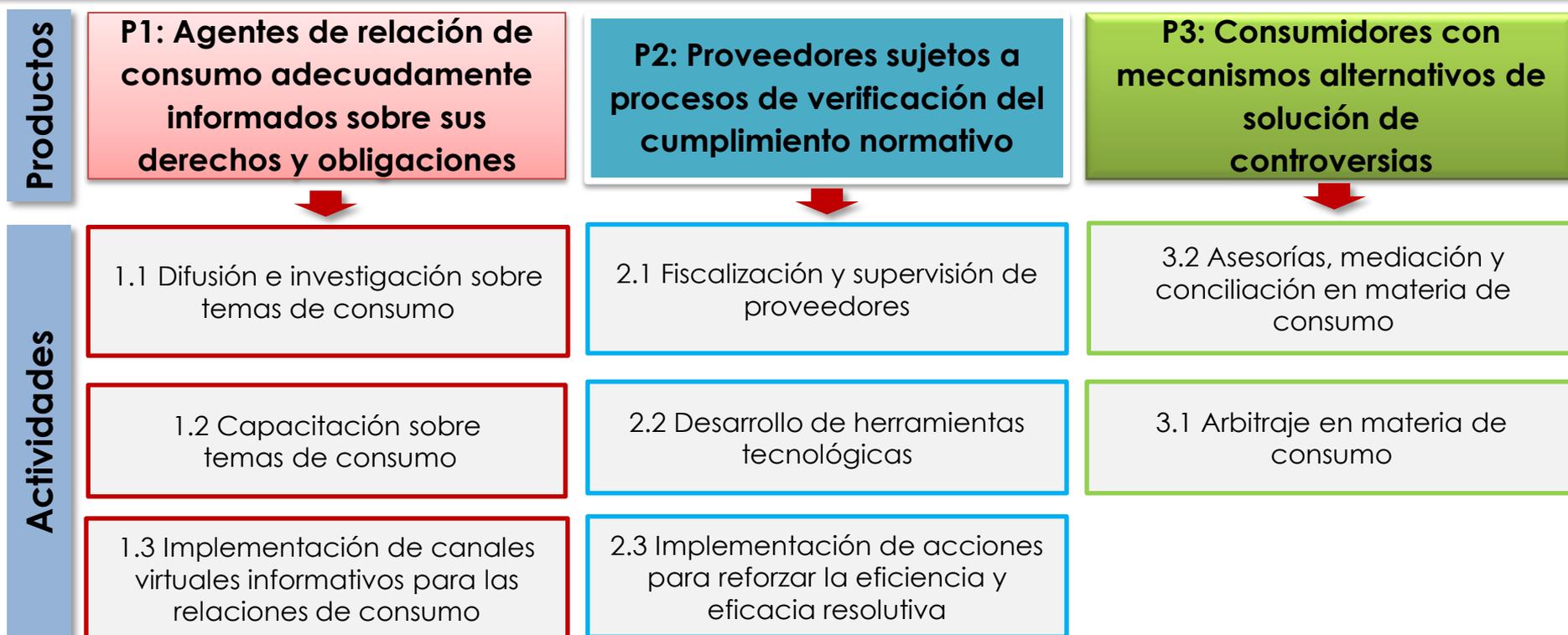
INDECOPI como modelo para una mejor protección de los consumidores

# PROGRAMA PRESUPUESTAL “PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”

A PARTIR DEL 2014 SE PROPUSO LA MEJORA EN LA GESTIÓN A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL (PP) “PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”, BAJO UN ENFOQUE DE PRESUPUESTO Y GESTIÓN POR RESULTADOS. EL DISEÑO DEL PP ENGLABA 3 PRODUCTOS:

## PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Reducción de la incidencia de denuncias en materia de consumo





**INDECOPI**  
**Autoridad Nacional de Protección del**  
**Consumidor**

“Siendo proactivos y evitando conflictos”



## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Presidir el Consejo Nacional de  
Protección del Consumidor**

# CONSEJO NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

## Institucionalización y consolidación.

- ✓ Se ha consolidado el funcionamiento de este Consejo.
- ✓ Desde el 2012 se han llevado a cabo sesiones mensuales ininterrumpidas.
- ✓ Primera etapa destinada a la emisión de normas que rijan su funcionamiento.
- ✓ Alternancia en la representación de la sociedad civil: Elección de los 3 nuevos miembros representantes de asociaciones de consumidores.

- ❖ Directiva 004-2013/DIR-COD-INDECOPI, Directiva de Funcionamiento del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.
- ❖ Directiva 006-2013/DIR-COD-INDECOPI, Reglas del proceso de elecciones de representantes de las asociaciones de consumidores ante el CNPC
- ❖ Directiva N° 009-2013-/DIR-COD-INDECOPI “Normas Sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos Sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”.
- ❖ Modificaciones al *Reglamento del Libro de Reclamaciones*. Decreto Supremo N° 006-2014-PCM (fecha 22.01.2014)
- ❖ Proyecto de Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de Alertas de Productos Peligrosos colocados en el mercado. Remitido a la PCM para la evaluación y de ser el caso la publicación respectiva.



## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Plan Nacional de  
Protección del Consumidor**

# PLAN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor viene trabajando en la elaboración de dicho Plan, a fin de que resulten involucradas todos los sectores y que genere resultados palpables, habiéndose construido la línea de base de la misma para la generación de indicadores.



# INFORMACIÓN RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: PRIMERA ENCUESTA LIMA METROPOLITANA Y CALLAO

ELABORADA EN FEBRERO DE 2014. PRINCIPALES RESULTADOS:

## La vulnerabilidad del consumidor

La vulnerabilidad es mayor:

- En niveles socioeconómicos (NSE) más bajos
- En consumidores más jóvenes
- En consumidores con menor nivel educativo



## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Sistema de Alertas de  
Productos Riesgosos**

## DESARROLLO DEL SISTEMA DE ALERTAS



Se ha propuesto a la PCM proyecto de Reglamento que defina el procedimiento a seguir para que las empresas notifiquen el retiro de productos riesgosos del mercado al INDECOPI

MESA DE TRABAJO MULTISECTORIAL CONFORMADA POR MINISTERIO DE SALUD, SISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD E INDECOPI

# SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PELIGROSOS

## MONITOREO A TRAVES DE REDES: DESARROLLO DE LA RED DE CONSUMO SEGURO Y SALUD



# SISTEMA DE ALERTAS

## SISTEMA DE ALERTAS

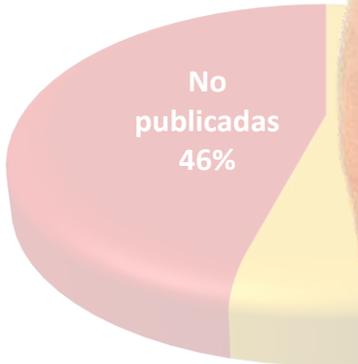
La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, está realizando un trabajo más eficiente para detectar el sistema de alertas de productos riesgosos en trabajos sectorial y de permisión, lo que permite la salud e consumo.

La actuación de la DPC ha permitido que se retiren productos riesgosos del mercado, con un resultado de

**187 480**  
**consumidores**  
**beneficiados**



Del 100% de alertas ingresadas a nivel internacional ingresado al mercado



Las alertas	Unidades involucradas
61	98,976
33	47,704
32	38,654
	1,347
	273
	53
	0
	0
	0
1	473
<b>61</b>	<b>187,480</b>

publicadas por DIGEMID

## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Proponer la Normativa en  
Materia de Consumo**

## ELABORACIÓN DE:

- ✓ La modificación al Reglamento de Libro de Reclamaciones. Aprobado mediante Decreto Supremo 06-2014-PCM
- ✓ Proyecto de Directiva de Adhesión de Proveedores y creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- ✓ Proyecto de Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- ✓ Proyecto de Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de Alertas de Productos Peligrosos colocados en el mercado. Remitido a la PCM para la evaluación y de ser el caso la publicación respectiva.

## EMISIÓN DE OPINIÓN SOBRE:

- ✓ Elaboración de opiniones en coordinación con otras áreas de proyectos normativos remitidos por el Congreso de la República.

Libro de  
Reclamaciones



## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Formular Acciones para  
Fortalecer la  
Protección al Consumidor**



## **HERRAMIENTAS EN BENEFICIO DE LOS CONSUMIDORES**

# HERRAMIENTAS A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES

**Registro**

## GRACIAS... NO INSISTA

**BIENVENIDO**

Registra tu número telefónico y/o tu correo electrónico si no deseas recibir más promociones de productos y servicios.



Contiene todos aquellos números telefónicos (fijos y móviles) así como direcciones de correo electrónico excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva.

### REGISTROS NETOS (ACTIVOS – BAJA)

**SET. 2013 – AGO. 2014: 50 861**

**2009 – AGO. 2014: 242 669**



	2009 - 2014*
Teléfonos fijos	53,258
Celulares	107,159
Correos	82,252
<b>Total</b>	<b>242,669</b>

\* Hasta agosto

# HERRAMIENTAS A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES



## MIRA A QUIÉN LE COMPRAS

La herramienta informática gratuita y de fácil acceso a través de la cual los consumidores pueden acceder a información relevante, respecto al comportamiento de los proveedores con los que planean contratar.

## RECONOCIMIENTOS

**GANADOR 2013**



Categoría: “La Transparencia en los actos de la Administración Pública”

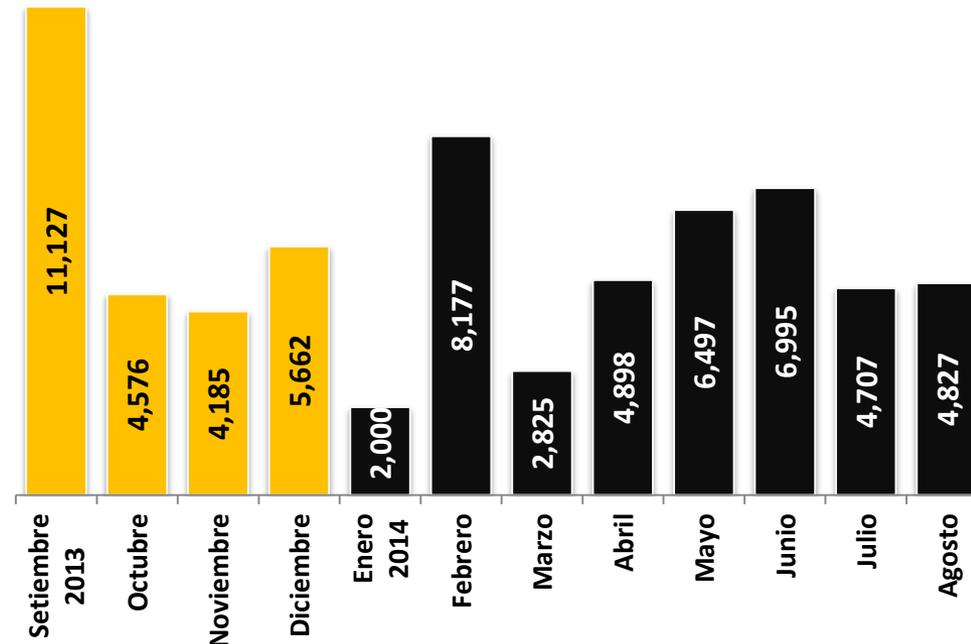
**FINALISTA 2014**



Categoría: “Transparencia y acceso a la información”

## ACCESOS (SET. 2013 – AGO. 2014)

**66 472**



- ✓ Vía de solución de conflictos ágil y eficiente.
- ✓ Iniciativa conjunta de INDECOPI y ASBANC.
- ✓ 06 cabinas telefónicas ubicada en principales sedes de INDECOPI
- ✓ El usuario podrá comunicarse directamente con un ejecutivo de su banco que le ayudará a resolver su reclamo.

- Las cabinas de Aló Banco se encuentra en las siguientes sedes:

Sede Central Lima Sur

Sede Lambayeque

Sede Lima Norte

Sede La Libertad

Sede Ica

Sede Piura

**alóbanco**  
ATENCIÓN DE RECLAMOS BANCARIOS

**¡RECLAMAR ES RÁPIDO Y FÁCIL!**

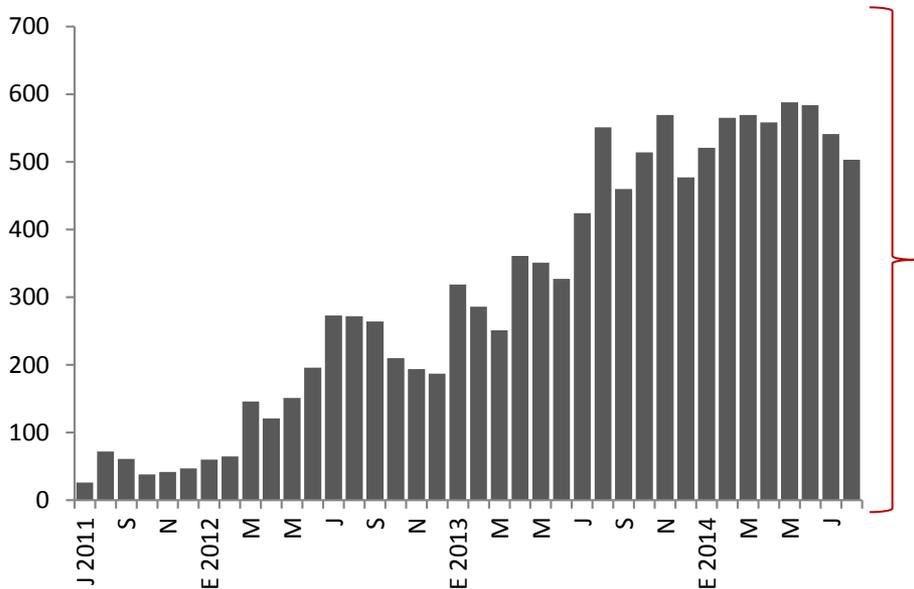
**alóbanco**  
ATENCIÓN DE RECLAMOS BANCARIOS

*Atención rápida a tu reclamo bancario con Aló Banco*

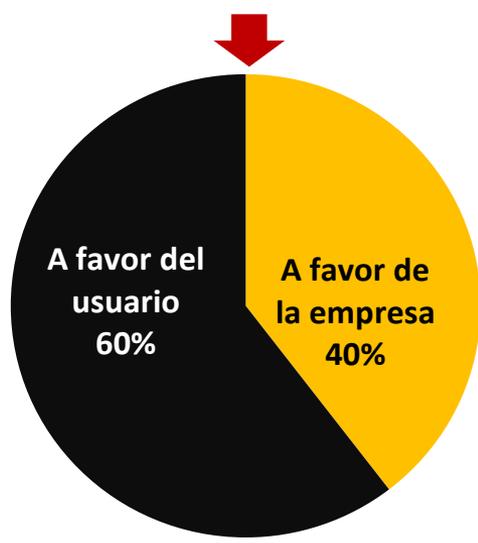
**asbanc**  
ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ

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

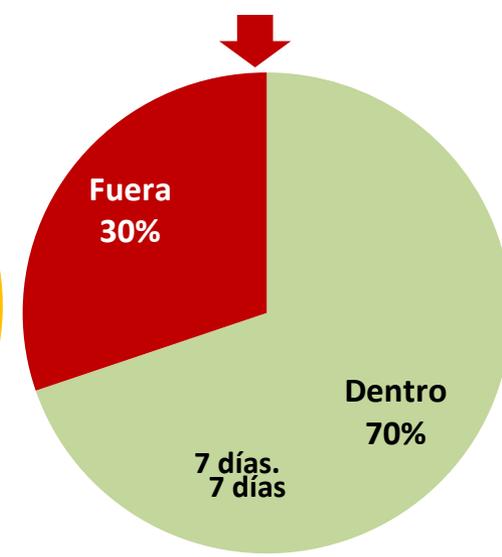
# Aló Banco: Reclamos terminados (Jul 2011 – Ago 2014): Total: 11 744



Por resultados



Por plazo de atención



\* El plazo legal de atención es de 30 días.  
Aló Banco ofrece 7 días.



## **PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROVEEDORES**

Proveedor

## ◀... PREMIO "PRIMERO LOS CLIENTES"

Es una plataforma de reconocimiento nacional creada por el INDECOPI para empresas que destaquen debido a sus buenas prácticas en atención de clientes, sirviendo de ejemplo al resto del mercado y buscando incentivar que dichos modelos de éxito puedan ser replicados por otras empresas.



### INDECOPI reconoce las buenas prácticas que realizan las empresas en favor de los consumidores

En las categorías de Atención de Reclamos, Mecanismos de Información y Ejecución de Garantías.

Tweet +1 0



## Ganadores 2014



### Cronograma

Bases y formatos	Dic. 2013 y Ene. 2014
Convocatoria	Ene. 2014 y Feb. 2014
Postulaciones	Feb. 2014
Evaluación	Feb. 2014
Premiación	12 de marzo de 2014

## ✓ Reuniones con proveedores.

Se mantienen reuniones periódicas y permanentes con proveedores y gremios empresariales :

- Gremio automotriz (sistema de alertas).
- Empresas aéreas (problemática de reclamos).
- Bancos y ASBANC (problemática de los usuarios de los servicios financieros).
- Gremios de colegios (inicio del año escolar).

## ✓ Coordinación con empresas sobre problemas específicos

- Electrolux: Incongruencias de información.
- Carta a Mistura: Recordatorio de obligatoriedad del Libro de Reclamaciones.
- Línea Amarilla: Se solicita brindar información respecto de la tasa por concepto de recarga virtual en las tarjetas de peaje (sustento legal y económico).
- Los Portales: Mecanismo para el cobro del servicio del parqueo en los establecimientos que administra.

## ✓ Capacitaciones permanentes

## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Fortalecimiento de las  
Asociaciones de Consumidores**

## NORMATIVA

### DIRECTIVAS EMITIDAS

Directiva N° 006-2013/DIR-COD-INDECOPI, Reglas del Proceso de Elecciones de Representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el Consejo.

Directiva N° 009-2013-/DIR-COD-INDECOPI, Normas Sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos Sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores.



**Total de Asociaciones de Consumidores Adecuadas hasta agosto de 2014:**

**30 asociaciones**

## CAPACITACIÓN

### CONFERENCIA (MAY. 2014)

*Procesos en defensa de intereses difusos y colectivos en materia de protección al consumidor: experiencia internacional y nacional*

### CURSO TALLER (JUN. – JUL. 2014)

MÓDULO	DESCRIPCIÓN
I:	Marco teórico de protección al consumidor (10 hrs.)
II:	Marco teórico de publicidad engañosa (5 hrs.)
III:	Procedimientos administrativos de defensa de intereses colectivos y difusos de protección del consumidor y publicidad engañosa (5 hrs.)
IV:	Casos presentados por asociaciones de consumidores (2.5 hrs.)
V:	Financiamiento de las asociaciones de consumidores y alcances de la directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI (2.5 HRS.)

## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Red de Municipalidades  
Sembrando las Bases**

# SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS CON MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD	VIGENTE DESDE
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO	27/02/2012
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES	01/03/2012
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO	19/12/2013
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA	15/11/2013
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA	24/02/2014
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO	27/02/2012



**25** oficinas regionales  
**1** oficina en el VRAEM

## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Arbitraje de Consumo**

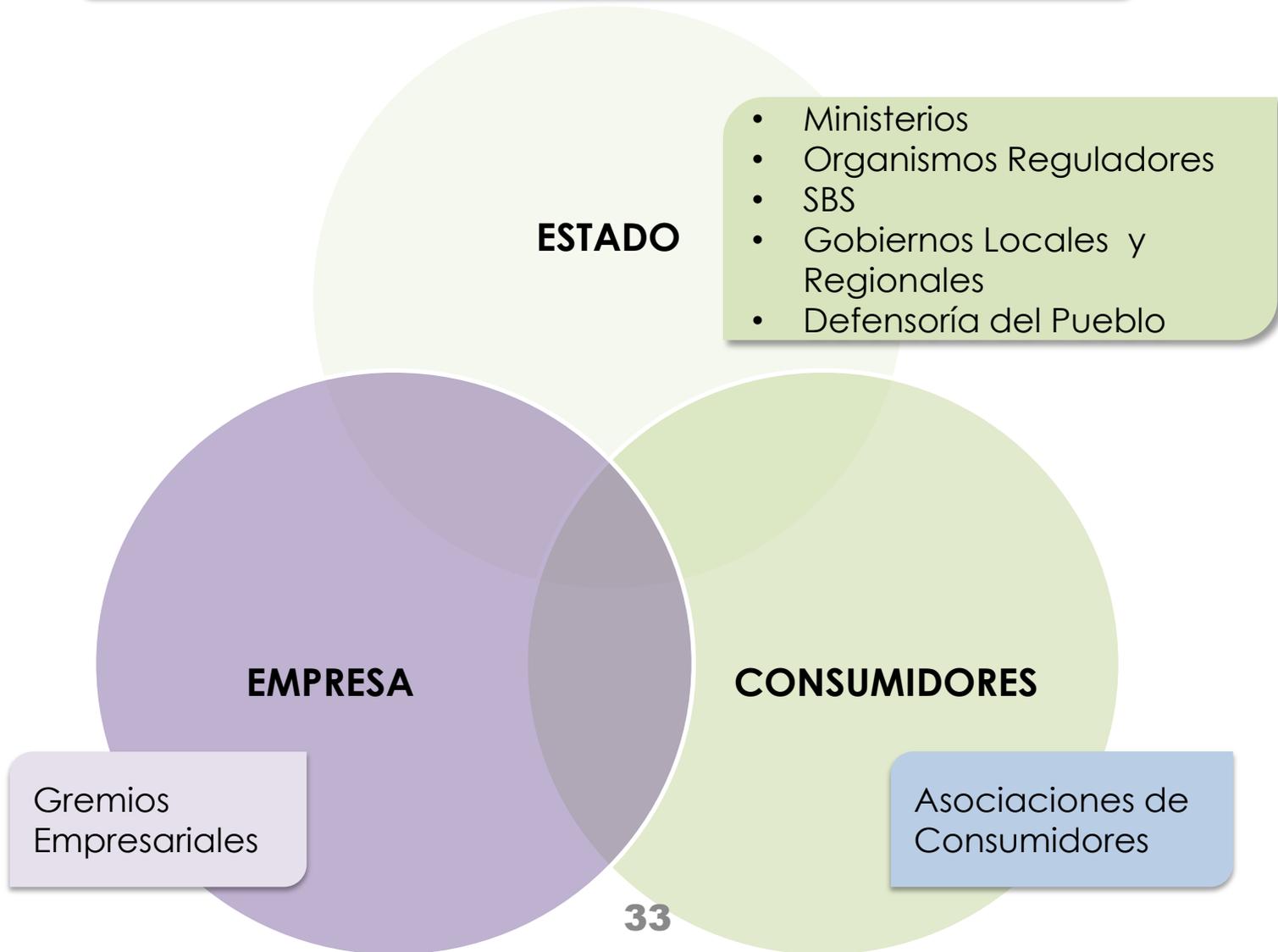
## ARBITRAJE DE CONSUMO

- Proyecto de Directiva de Adhesión de Proveedores y creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- Proyecto de Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- Implementación del Centro Piloto en Lima.

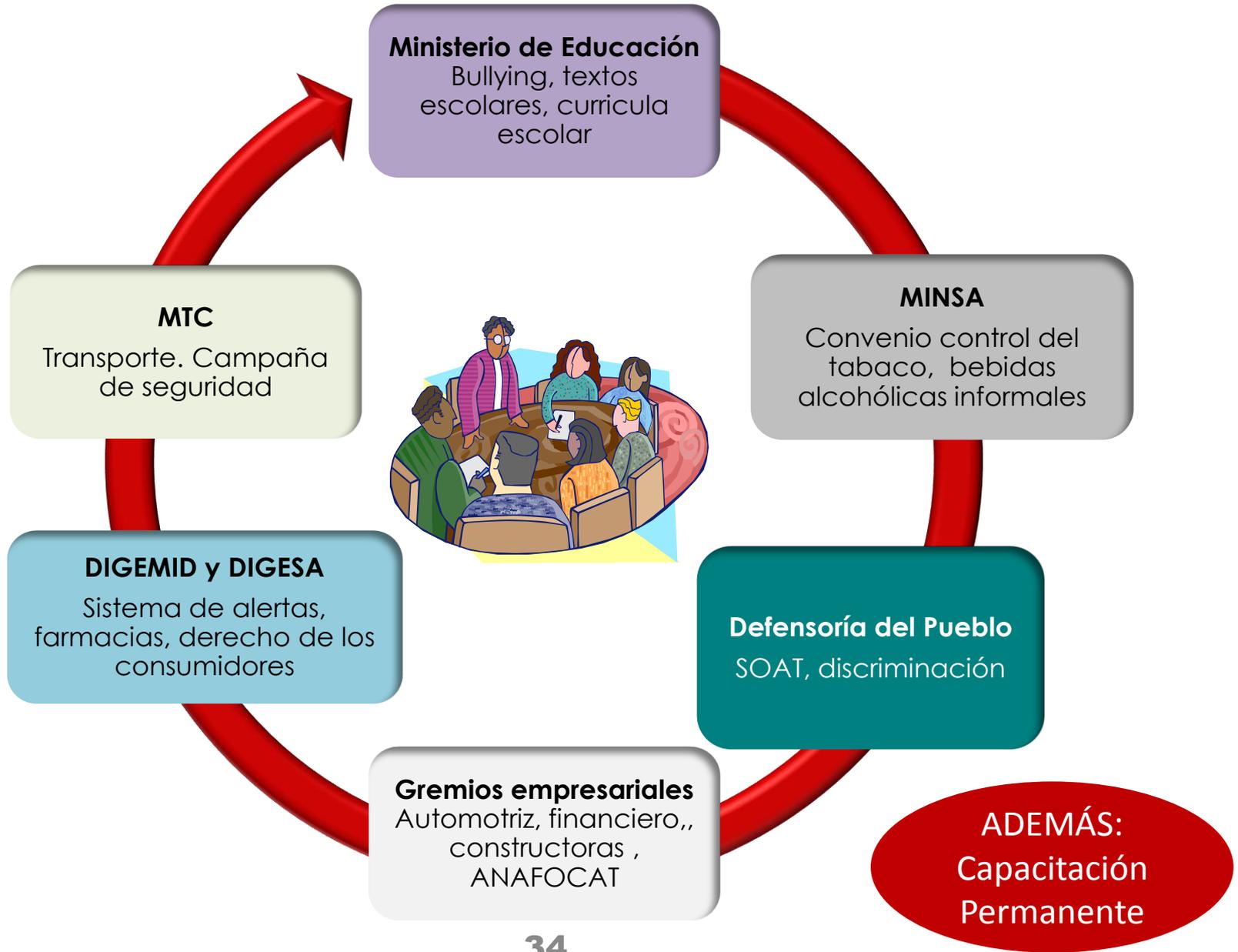
## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Coordinación con las entidades  
que conforman el  
Sistema Nacional Integrado de  
Protección del Consumidor**

## INDECOPI: Autoridad Nacional de Protección del Consumidor



# REUNIONES CON DIVERSAS ENTIDADES y GREMIOS



Desarrollo (en coordinación con GSF) de acciones con entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor:

## **Acciones conjuntas con la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas – DIGEMID**

**OBJETIVO:** Supervisión de establecimientos farmacéuticos, con la finalidad de verificar la obligación de dichos establecimientos de contar con un listado de precios.

## **Acciones conjuntas con la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas – DIGEMID, Direcciones Regionales de Salud – DIRESAS y la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud – SUNASA.-**

**OBJETIVO:** Solicitar a los directores de los hospitales y clínicas información sobre las acciones implementadas para garantizar el cumplimiento de la obligación referida a la indicación de la Denominación Común Internacional (DCI) de los medicamentos en las recetas (prescripción de nombre genérico de las medicinas).



## COORDINACIÓN PERMANENTE CON DIVERSAS ENTIDADES

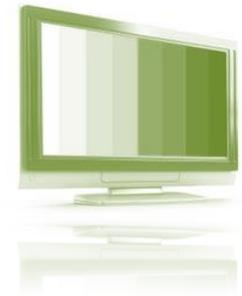
- ✓ **Sistema de Información sobre Accidentes de Consumo.**- Se ha solicitado al MINSA sobre necesidad de contar con una **base de datos nacional sobre accidentes y/o incidencias de salud ocasionadas por productos de consumo.**
- ✓ **Tarjeta del Metro de Lima.**- Coordinaciones con MTC, OSITRAN y Línea Uno sobre **implementación de la obligatoriedad del uso personalizado de la tarjeta de viaje** para el cobro por el servicio de transporte público que realiza el Metro de Lima.
- ✓ **Libro de Reclamaciones de Servicios Regulados.**- Coordinación con OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS y OSITRAN sobre **implementación del libro de reclamaciones en las empresas reguladas.**
- ✓ **Problemas en el Corredor Azul.**- Coordinación con PRO Transporte respecto de los diversos **inconvenientes que se vienen presentando a los usuarios del servicio de transporte,** como consecuencia de la reciente implementación del “Corredor Azul” - Sistema Integrado de Transporte.



Libro de  
Reclamaciones



- ✓ **BULLYING:** Se solicitó al Ministerio de Educación la implementación de acciones destinadas a asegurar el cumplimiento de la Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas (*Ley Antibullying*).
- ✓ **PERROS GUÍAS:** Se coordinó con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables la Reglamentación de la Ley de Perros Guías, necesaria para el acceso a establecimientos por parte de personas con discapacidad visual.
- ✓ **PROGRAMACIÓN DE TV:** Se solicitó al MTC, la modificación del Reglamento de Ley de Radio y Televisión a fin de que permita la actuación de oficio de dicha entidad en casos de suspensión o modificación de programación. Caso: Transmisión de ceremonia inaugural de Olimpiadas 2012
- ✓ **PORCENTAJE DE MULTAS A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES:** Coordinación con OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS y OSITRAN a fin de que establezcan procedimientos de entrega de multas a asociaciones de consumidores.



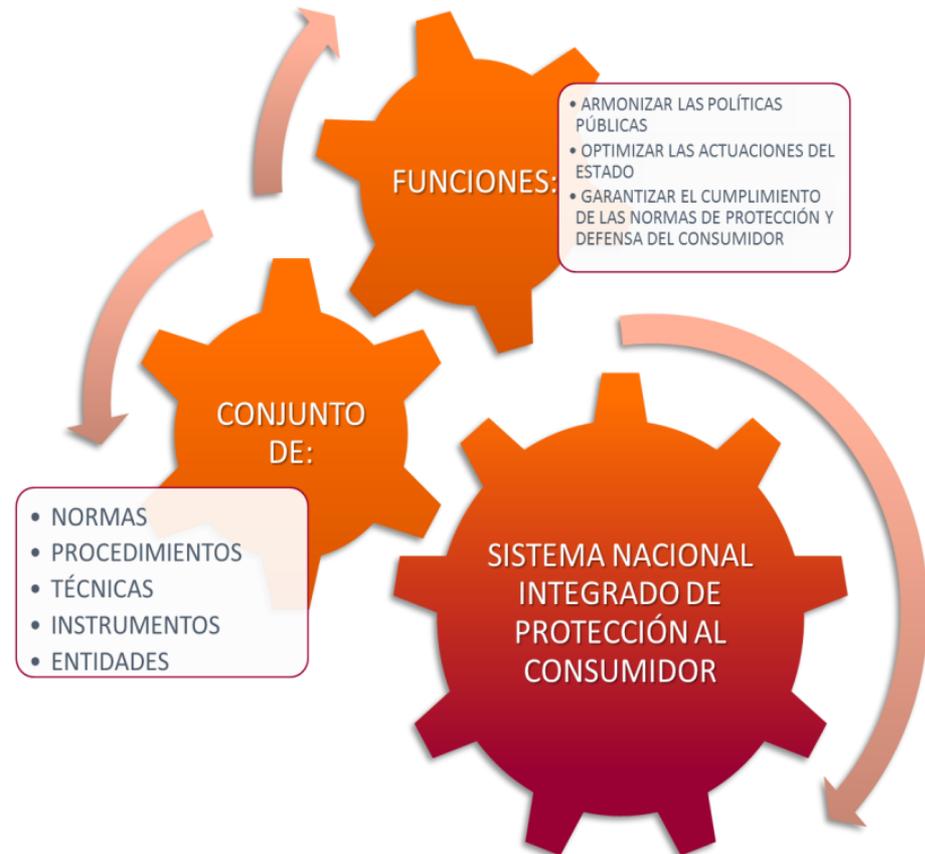
# SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Se establecen alianzas estratégicas mediante la firma de Convenios de Cooperación.

## ✓ Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el INDECOPI y los 4 Organismos Reguladores .

Nos encontramos coordinando la elaboración de un material informativo conjunto incluido para personas con discapacidad.

## ✓ Convenio con SBS



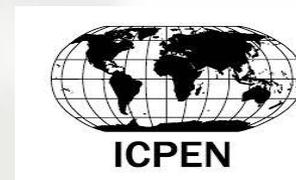
## **Función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:**

**Posicionamiento Internacional  
con impacto en el Sistema  
Nacional Integrado de Protección  
del Consumidor**

✓ Parte del **Comité de Políticas de Consumidor de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)** y en su Grupo de Trabajo sobre Productos Seguros.



✓ Socios de la **Red de Protección Internacional del Consumidor (Internacional Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN)**. Siendo los coordinadores de la campaña sobre prevención del fraude que lleva a cabo dicha red.



✓ **Suscripción de Convenio de Cooperación con el SERNAC de Chile**, para atención de reclamos de consumo (Servicio que brinda el SAC de INDECOPI y su par chileno) transfronterizo. Primera experiencia de este tipo en la Región, destacada en diversos foros regionales e internacionales.



✓ **Suscripción de Convenio de Cooperación con la SENACON de Brasil** para replicar e implementar el Sistema Nacional de Información de Consumo.



✓ Luego de haber ostentado la presidencia del Comité de Gestión de la **Red de Consumo Seguro y Salud** de OEA, hoy tenemos la Vicepresidencia de la misma.



**ACTIVIDADES EN EJECUCIÓN  
A ser presentadas en 2014- 2015**



- ✓ Desarrollo de estudios sobre la problemáticas de diversos sectores relevantes, a fin de determinar las acciones a seguir.
- ✓ Implementación del centro piloto de Arbitraje de Consumo.
- ✓ Elaboración de material para consumidores que incluya información de Indecopi y de los Organismos Reguladores.
- ✓ Desarrollo de un sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y decisiones relevantes.
- ✓ Portal web del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.  
*El Portal del Consumidor*
- ✓ Monitoreo de acciones de protección al consumidor que desarrollan las entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.
- ✓ Red de Trabajo con Municipalidades

- ✓ **Implementando nuevas Herramientas de atención al consumidor**

## TÓTEMS: Atención Virtual al Servicio de los Consumidores

- ✓ Tótems: servicio virtual de atención utilizando la videoconferencia entre el consumidor y el Servicio de Atención al Ciudadano.
- ✓ Servirá para acercar los servicios del INDECOPI a más consumidores: se brindará información y orientación sobre nuestros servicios a través de la modalidad *Face to Face*; y se podrá presentar reclamos.
- ✓ Ubicación de fase Piloto: en su fase de implementación en algunos aeropuertos del país, considerando la afluencia de consumidores y la necesidad de más presencia del INDECOPI en estos lugares.
- ✓ Actualmente la fase tecnológica ha sido probada en Indecopi con un tótem Genérico.

## CONCLUSIONES

- ✓ INDECOPI está más cerca de los consumidores.
- ✓ Estamos habilitando herramientas informáticas para poder realizar mejor nuestras funciones y acercar nuestros servicios a más consumidores.
- ✓ Hemos venido afinando temas normativos que nos impedían actuar con más celeridad y eficiencia.
- ✓ Se ha venido trabajando en el “empoderamiento del consumidor”.
- ✓ Nuestra institución viene trabajando en lo que se denomina “autocomposición del mercado”.
- ✓ En el marco del cumplimiento con el mandato del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el INDECOPI viene dando soporte y apoyo a la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.
- ✓ Hemos dejado de ser bomberos para asumir una labor más proactiva y tener presencia como Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.

# **HEBERT TASSANO VELAOCHAGA**

Presidente del Consejo Directivo