

8th United Nations Review Conference on Competition and Consumer Protection

19-23 October 2020

Room XIX, Palais des Nations, Geneva

Tuesday, 20 October 2020

**Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección
del consumidor del PERÚ**

Declaración de la Sra. Hania Pérez de Cuéllar, Presidenta del INDECOPI-Perú, con motivo de la Revisión Voluntaria entre homólogos sobre la Ley y Política de Protección al Consumidor del Perú

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del PERÚ

Buenas tardes

Señor Embajador Salim Baddoura, Representante Permanente del Líbano ante las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales con sede en Ginebra.

Señorita Teresa Moreira, Jefa del Servicio de Política de Competencia y de Protección del Consumidor, UNCTAD

Señor Arnau Izaguerri, Funcionario de Asuntos Económicos del Servicio de Política de Competencia y de Protección del Consumidor, División de Comercio Internacional y Productos Básicos, UNCTAD.

Señorita Delia Rickard, Presidenta Adjunta de la Comisión Australiana de Competencia y Consumidor

Señorita Alessandra Tonazzi, Directora de Relaciones Europeas e Internacionales de la Autoridad de Competencia Italiana.

Señor Hugh Stevenson, Director Adjunto de la Oficina de Asuntos Internacionales de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos de América.

Buenas tardes Señores y Señoras.

Es para mi un honor estar en este trascendente momento para el Indecopi.

En mi calidad de Presidenta del Indecopi, organismo público que tiene el rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Perú, destaco la relevancia que tiene para nosotros la labor de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo - UNCTAD, en específico del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor, siendo uno de sus mandatos la realización de exámenes voluntarios entre homólogos con el fin de evaluar la eficacia de las políticas de protección al consumidor en los países miembros y las dificultades que enfrentan. Y que estos puedan a su vez mejorarlas y fortalecerlas.

En el caso del Perú, esta evaluación nos permitirá identificar las oportunidades de mejora en nuestro Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, en comparación con estándares internacionales.

Por ese motivo, consideramos trascendental que el Perú se haya sometido a este examen voluntario para que se evalúe nuestro actual Sistema, en tres aspectos clave: (i) El comercio electrónico y la economía colaborativa; (ii) La seguridad de los productos de consumo; y (iii) Los mecanismos de solución de controversias, especialmente los transfronterizos.

Estos tres aspectos son temas que actualmente todas las agencias de consumidor vienen enfrentando y necesitar contar con los marcos institucionales adecuados que nos permitan brindar una mejor tutela para los consumidores.

Es importante señalar que este estudio, no es una evaluación exclusivamente del Indecopi, sino de todo el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, lo que implica que sus recomendaciones permitirán al Perú realizar mejoras al marco jurídico e institucional vigentes.

Debemos destacar que, tal como se señala en el documento que contiene la evaluación, nuestra Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, destinados a aplicarse entre los años 2017 y 2020, constituyen las piedras angulares de la política pública del Perú en materia de consumo. Es por eso mismo su trascendencia técnica y política.

Estos dos instrumentos, que han sido analizados, contienen cuatro ejes que han orientado la implementación de acciones a lo largo de estos tres últimos años: (i) Educación, orientación y difusión; (ii) Protección de la salud y seguridad de los consumidores; (iii) Desarrollo de mecanismos de prevención y solución de conflictos; y (iv) Fortalecimiento del Sistema Nacional.

Al respecto, aprovechamos la oportunidad que se nos brinda hoy, para mencionar las principales acciones realizadas en el marco de la pandemia mundial por cada eje de acción de nuestra Política y Plan Nacional.

Empezamos con el **primer eje sobre Educación, orientación y difusión** en el marco del cual:

- Fomentamos el cambio estructural y cultural de la conducta del consumidor en el largo plazo, difundiendo y promocionando los derechos de los consumidores desde la educación básica regular. En ese sentido, se está desarrollando una propuesta para incorporar la temática y enfoque de los derechos del consumidor en los cursos regulares. Es así como se ha avanzado en el desarrollo de guías para el diseño de clases dirigida a los profesores y profesoras.

Asimismo, el Ministerio de Educación del Perú, ha transmitido por diversos medios de comunicación en el marco de la Estrategia Virtual “Aprendo en Casa”, información sobre los principales derechos de los consumidores, a cerca de 7 millones de escolares a nivel nacional.

- Actualizamos y mejoramos constantemente nuestras herramientas de información para los consumidores y proveedores. Así, nuestro Portal del Consumidor ha reportado ingresos de más de 148 mil usuarios en el 2020, por encima de los 119 mil accesos en promedio que se reportó entre 2017 y 2019. En este portal se alberga 36 herramientas de las diversas entidades del Sistema Nacional.

- Hoy tenemos un mayor número de consumidores informados sobre sus derechos. El acceso a la información es un indicador clave para lograr el empoderamiento de los consumidores. Este incremento sigue la tendencia evidenciada en el 2019, año en el cual el 22.7% de los consumidores conocían sus derechos y el 61.6% de los consumidores que tuvieron conflictos de consumo ejercieron su derecho al reclamo, mostrando un incremento sustantivo con respecto a la medición realizada en el año 2015.

En cuanto al Eje N° 2, sobre la **protección de la salud y seguridad de los consumidores**, el Indecopi cuenta con un Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos que permite evitar la ocurrencia de daños a la salud de los consumidores.

- Entre el año 2017 y agosto de 2020, se emitieron más de 300 alertas a los consumidores por productos peligrosos, que benefició potencialmente a más de 2 millones de personas, dada la cantidad de productos que fueron retirados del mercado. La mayor cantidad de alertas emitidas correspondió a vehículos, partes y accesorios. En el periodo de la pandemia, también se incrementó las alertas sobre productos de limpieza e higiene, así como productos relacionados a la salud (medicina y farmacia).
- Algunas alertas han sido difundidas en el marco de campañas internacionales como en el “Mes de la Prevención del Fraude 2020: Emergencia por la COVID-19”, promovida por la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley, ICPEN y en la campaña para el uso correcto del gel antibacterial, que se realizó en conjunto con la Red de Consumo Seguro y Salud

de la OEA, cuyo alcance fue 14,673 personas en las redes sociales del Indecopi.

Respecto del Eje N° 3, relacionado a **los mecanismos de prevención y solución de conflictos,**

- El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), entre 2017 y agosto de 2020, atendió alrededor de 235,000 reclamos, el 65.2% tuvieron su origen en compras de productos o servicios no presenciales (frente al 26.6% de dicho periodo en el año anterior), lo cual evidenció el incremento del comercio electrónico en las relaciones de consumo.
- Respecto al periodo de la pandemia, el Indecopi reportó un incremento importante de la demanda de sus servicios, alrededor del 350% más de solicitudes de consultas y reclamos de consumidores, que en el mismo periodo del año anterior. Esto se debió al alto incumplimiento por parte de los proveedores a los contratos de consumo. Y esta situación implicó que Indecopi tuviera que reforzar sus equipos y ampliar los conductos regulares del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) a través de plataformas online.
- Ante esta nueva realidad, se activó el Centro de Monitoreo Ciudadano (CEM) para registrar las quejas de los consumidores respecto a los productos y servicios adquiridos durante la pandemia. Este instrumento permite monitorear el mercado y eventuales conductas infractoras. Hasta la fecha, se han recibido y procesado más de 140,000 reportes ciudadanos. A partir de

estos reportes se han llevado a cabo fiscalizaciones a más de 6000 empresas vinculadas a los sectores de comercio electrónico, financiero, educación y transporte, dentro del marco del Plan Nacional de Fiscalización de Emergencia.

- Asimismo, el arbitraje de consumo, que se sigue impulsado en el Perú, ha reportado un pico de más de 800 solicitudes en lo que va del año 2020, lo cual representa un aumento de 5 veces más con respecto del 2019, año en el que se recibieron solo 138.
- Por otro lado, en el marco de la prevención e impulso de buenas prácticas, corresponde destacar el lanzamiento del “Premio: Primero, los clientes – Edición Especial por la COVID-19” que, desde su creación en el año 2014, ha logrado la participación de 377 empresas a nivel nacional y ha dado a conocer 450 buenas prácticas implementadas a favor de los consumidores.

Finalmente, respecto al **Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor**, que constituye el Eje N° 4, corresponde destacar la labor del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, espacio de coordinación interinstitucional presidido por el Indecopi y conformado por ministerios, organismos reguladores, gobiernos locales y regionales, gremios empresariales, asociaciones de consumidores y la Defensoría del Pueblo en su calidad de observador.

La labor del Consejo resulta trascendental debido a que aprueba el Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores. Dicho documento, además de monitorear el cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Protección de los Consumidores, recoge el accionar de todas las entidades que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y constituye un documento de transparencia y rendición de cuentas ante los diversos agentes.

Es importante mencionar que, a lo largo de las sesiones llevadas a cabo en el presente año, las entidades participantes del Consejo han coordinado medidas adoptadas en el contexto de la emergencia sanitaria declarada por el COVID 19.

En esta etapa de crisis el trabajo del Consejo ha permitido una mayor articulación entre las diversas entidades del Sistema Nacional; y continuaremos en ese camino, ya que en el presente año se fortalecerá la articulación con la Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales (ANGR) y con la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE) a fin de garantizar su participación efectiva en el Consejo. El ámbito regional y distrital son espacios idóneos para atender gran parte de las problemáticas de los consumidores en colaboración estrecha con nuestras 26 oficinas descentralizadas.

Debemos destacar, también la labor articulada que realiza el Indecopi con los representantes de los gremios empresariales ante el Consejo para promover la creación de defensorías gremiales, que constituyen un mecanismo alternativo de soluciones de controversias en materia de consumo que nace de la autorregulación y que el Indecopi está

comprometido en impulsar. Y seguiremos impulsando esta iniciativa también a nivel regional.

Otro actor vital del Sistema Nacional son las Asociaciones de Consumidores, que también se encuentran representadas en el Consejo. Al respecto, debemos señalar que, actualmente, 79 asociaciones de consumidores se encuentran inscritas en el Registro Oficial del Indecopi. Esto nos permite aunar esfuerzos para la promoción, difusión y defensa de los intereses de los consumidores en el país. Cabe mencionar que entre los temas propuestos por las asociaciones de consumidores se encuentran la promoción de buenas prácticas empresariales y la autorregulación, la regulación del comercio electrónico, el fortalecimiento de estas organizaciones, entre otros.

En conclusión, el Consejo es un espacio técnico y de trascendencia política privilegiado que facilita y promueve la articulación interinstitucional entre el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las entidades estatales y los representantes de la sociedad civil (asociaciones de consumidores y gremios empresariales), favoreciendo la identificación de situaciones problemáticas asociadas a la protección de los consumidores y la solución de estas.

Por otro lado, la crisis sanitaria nos ha permitido probar que nuestra Política y Plan Nacional constituyen una herramienta potente para brindar una protección efectiva a los consumidores en tiempos difíciles. Sin perjuicio de que ésta pueda mejorarse cada vez más y estar en sintonía con los estándares internacionales.

Para nosotros es grato y motivante saber que el examen voluntario entre homólogos (*Peer Review*), señala que el Perú cuenta:

- i) Con un sistema de protección del consumidor que ha logrado cosechar numerosos éxitos reconocidos nacional e internacionalmente.
- ii) Con un marco legislativo y de política pública extenso y equilibrado que integra en la práctica la totalidad de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y varias de las mejores prácticas internacionales.
- iii) Con instrumentos de política pública, especialmente la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que son pertinentes, ambiciosos y realistas.

No obstante, somos conscientes que aún falta mucho por hacer y mejorar, por eso asumimos el compromiso de trabajar en las áreas de mejora identificadas en el examen voluntario entre homólogos (*Peer Review*). En ese sentido, las 51 recomendaciones específicas establecidas en el examen constituirán la hoja de ruta a seguir para la elaboración de la nueva política nacional de protección y defensa del consumidor.

Sobre el particular, nos gustaría destacar que ya hemos iniciado la evaluación intersectorial para la implementación futura de una ventanilla única de atención de reclamos virtual, que permitirá a los consumidores contar con un único canal para resolver controversias de consumo de todos los sectores.

Por otro lado, hemos implementado el Programa “Indecopi Cuida Tu Salud” cuya finalidad es realizar estudio en el sector salud, a fin de analizar el comportamiento de los actores del mercado, en temas como el acceso a los servicios de salud y a medicamentos.

También hemos implementado el Programa “Indecopi Reactiva Mypes”, cuyo fin es aportar a la política de reactivación económica del gobierno. Este programa cuenta con la participación de las áreas de competencia de Indecopi, es decir: Protección del Consumidor, Propiedad Intelectual, Libre Competencia, Eliminación de barreras Burocráticas, etc.

Respecto a las acciones que hemos desplegado de manera conjunta con nuestras agencias pares, destacamos las siguientes:

- En el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor – FIAGC, hicimos un llamado a nivel internacional a consumidores y proveedores al inicio de la pandemia a efectos de desincentivar conductas como compras en exceso que impactaban a los más vulnerables, así como conductas como el acaparamiento y especulación.
- De otro lado, se promovió la ejecución de los Diálogos FIAGC frente al COVID-19: Desafíos y oportunidades, en donde se tocaron temas como publicidad, servicios financieros comercio electrónico y la importancia de la cooperación internacional.
- Asimismo, de la mano de la Red Consumo Seguro y Salud de la OEA, se realizó un “Conversatorio Virtual: Retos y Desafíos de la Seguridad de Productos en el Comercio Electrónico en el Contexto del Covid 19” en el que tanto las agencias de consumidor como la academia y actores privados, discutieron

acerca de los retos que enfrentan los ciudadanos y ciudadanas de la región con el crecimiento del comercio electrónico.

- Asimismo, a nivel de la Alianza del Pacífico, se promovió la presentación de un proyecto de plataforma de resolución de conflictos de consumo, la cual fue apoyada por las agencias pares que forman este grupo.

A pesar de esta amplia lista de acciones desplegadas, somos conscientes, como dije antes, que aún es necesario reforzar nuestras competencias, promover un mayor diálogo entre los miembros del Sistema y actualizar nuestra normativa vigente, entre otros importantes desafíos.

Estamos muy agradecidos por el esfuerzo y dedicación desplegados por nuestros pares y por el acompañamiento constante de la Untac a lo largo de este proceso. Así mismo, por la participación de las instituciones que fueron consultadas para esta evaluación.

Hoy, al cumplirse los 10 años del Código del Consumidor en el Perú, esta evaluación es fundamental para diseñar la política y sus planes respectivos de cara a fortalecer nuestro Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor para los próximos años.

Hoy reafirmamos, una vez más nuestro compromiso de seguir perfeccionando nuestra normativa y política pública para que este Sistema se convierta en un instrumento potente que permita la inclusión de las poblaciones vulnerables en su legítimo derecho como ciudadano/ consumidor en relaciones de consumo más equitativas; que promueva el fortalecimiento democrático y que

genere un mayor Bienestar económico y social de todos los Peruanos a quienes serviremos con profesionalismo y absoluta dedicación.

Muchas gracias por contribuir a través de esta Evaluación a esta noble y fundamental tarea.