



**Alianza del
Pacífico**

CARTILLA DE PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



¿QUÉ ES LA ALIANZA DEL PACÍFICO?



LA ALIANZA DEL PACÍFICO ES UNA INICIATIVA DE INTEGRACIÓN REGIONAL CONFORMADA POR CHILE, COLOMBIA, MÉXICO Y PERÚ, OFICIALMENTE CREADA EL 28 DE ABRIL DE 2011. SUS OBJETIVOS SON:

- Construir, de manera participativa y consensuada, un área de integración profunda para avanzar progresivamente hacia la libre circulación de bienes, servicios, capitales y personas;
- Impulsar un mayor crecimiento, desarrollo y competitividad de las economías de sus integrantes, con miras a lograr un mayor bienestar, la superación de la desigualdad socioeconómica y la inclusión social de sus habitantes; y
- Convertirse en una plataforma de articulación política, de integración económica y comercial, y de proyección al mundo, con especial énfasis en la región Asia-Pacífico.

LA ALIANZA DEL PACÍFICO EN NÚMEROS



216,3 MILLONES
de habitantes, población a 2014 (e).



IED: (2014 e)
Inversión
Extrajera Directa



USD **70.277**
MILLONES



PIB 2014 (e) corriente
USD **2.306.920**
MILLONES

4,45 %

Crecimiento del PIB en 2014

USD **14.922**

PIB Per capita (PPP 2014 e)



COMERCIO:
Exportaciones 2013
USD **558.280**
MILLONES

Importaciones 2013
USD **553.930**
MILLONES



TIRISMO:(2014)*
USD **37,97**
MILLONES





¿QUIÉNES SON MIEMBROS



La **ALIANZA** del Pacífico está conformada por Chile, Colombia, México y Perú.



Costa Rica y Panamá son **CANDIDATOS** a convertirse en países miembros de la Alianza del Pacífico.



Los países **OBSERVADORES** de la Alianza del Pacífico son 42, e incluyen a Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, China, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Georgia, Grecia, Guatemala, Haití, Holanda, Honduras, Hungría, India, Indonesia, Israel, Italia, Japón, Marruecos, Nueva Zelanda, Panamá, Paraguay, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Dominicana, Singapur, Corea del Sur, Suecia, Suiza, Tailandia, Trinidad y Tobago, Turquía y Uruguay.



La **PARTICIPACIÓN** de los países observadores permite preparar programas de trabajo compartidos con cada uno de ellos respecto a varias temáticas, incluyendo asuntos económicos, educación, innovación, ciencia y tecnología, pequeñas y medianas empresas, desarrollo social, entre otras.





SER CONSUMIDOR EN LA ALIANZA DEL PACÍFICO

LA ALIANZA DEL PACÍFICO ES MÁS QUE UN MECANISMO DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA ENTRE LOS PAÍSES MIEMBROS. BUSCA PROMOVER UN DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL JUSTO, EQUITATIVO, SOSTENIDO Y CON MIRAS A LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

Para cumplir con estos objetivos, la confianza de los consumidores en los mercados es imprescindible para impulsar la eficiencia, la innovación y la competitividad. Empoderar a los consumidores, por la vía de la protección de sus derechos y el fomento de la transparencia de los mercados, es indispensable para construir la confianza del consumidor.

En la Alianza del Pacífico, se promueve el respeto a los consumidores, buscando:

- a) El acceso a bienes y servicios que garanticen la satisfacción de las necesidades básicas de los consumidores;
- b) La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos y prácticas en el abastecimiento de productos considerados peligrosos o nocivos;
- c) La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los bienes y servicios;
- d) Tener información adecuada y clara sobre los diferentes bienes y servicios;
- e) La elección libre de bienes y servicios;
- f) El acceso a la garantía de la calidad satisfactoria de bienes y servicios frente a fallas o defectos;
- g) El acceso a mecanismos efectivos destinados a la reparación de los daños ocasionados;
- h) La protección contra la publicidad engañosa, así como contra métodos comerciales coercitivos, desleales y las cláusulas abusivas;
- i) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- j) La protección del consumidor en las transacciones efectuadas a través del comercio electrónico;
- k) La formación de grupos u otras organizaciones de consumidores para la promoción y defensa de los derechos de estos; y
- l) La no discriminación en las relaciones de consumo.



¿QUIÉNES ME PROTEGEN EN LA ALIANZA DEL PACÍFICO?

LOS PAÍSES MIEMBROS DE LA ALIANZA DEL PACÍFICO TIENEN INSTITUCIONES ESPECIALIZADAS EN LA PROTECCIÓN, EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR. A TRAVÉS DE ELLAS, LOS CONSUMIDORES DE LOS PAÍSES MIEMBROS QUE ADQUIEREN BIENES Y SERVICIOS PUEDEN DIRIGIR SUS CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS EN LOS CASOS QUE CONSIDEREN PERTINENTES.



al del Consumidor

SERNAC, EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE CHILE



¿QUÉ ES EL SERNAC?

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, ES LA INSTITUCIÓN DEL ESTADO CHILENO RESPONSABLE DE VIGILAR QUE SE RESPETEN LOS DERECHOS DE LOS/AS CONSUMIDORES/AS ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 19.496, Y DE IMPLEMENTAR UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE ESTOS DERECHOS, PROMOVIENDO CON ELLO MERCADOS MÁS JUSTOS Y EFICIENTES.

El Servicio Nacional del Consumidor tiene por misión "informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos, mediante un marco técnico de eficacia, eficiencia y transparencia de la acción institucional y de los mercados, y del rol responsable, activo y participativo de cada uno de sus actores".

La visión del **SERNAC** es convertirse en líderes en servicio a la ciudadanía, y referentes a nivel nacional e internacional, en protección, información y educación a los consumidores fortaleciendo una cultura de respeto a sus derechos, vigilando el comportamiento de las empresas en los mercados y promoviendo una participación ciudadana activa en materias de consumo.

El **SERNAC** intercede o media en los conflictos de consumo entre las empresas y los consumidores. Cuando se ingresa el reclamo de un consumidor mediante los canales dispuestos por el **SERNAC**, el Servicio se comunica con la empresa para informarle sobre la situación existente y solicitar una respuesta al caso.

Aunque sus oficinas principales están en Santiago, **SERNAC** posee un equipo humano y oficinas en todas las regiones de Chile para apoyar más de cerca a los consumidores y consumidoras.



¿CÓMO ME AYUDA EL SERNAC?

ACTUALMENTE LOS PROBLEMAS QUE ENFRENTAN LOS CONSUMIDORES SON MUY AMPLIOS Y EN TODOS LOS RINCONES DEL PAÍS. ENTRE ELLOS, FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES RELEVANTES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS; INCUMPLIMIENTO DE LAS PROMESAS O LO ESTABLECIDO A LOS CONTRATOS; COBROS INDEBIDOS O BARRERAS PARA EJERCER LA GARANTÍA LEGAL DE LOS PRODUCTOS QUE TIENEN FALLAS.

Los reclamos nos permiten detectar las malas prácticas del mercado y generar acciones concretas que beneficien a todos. Por su parte, las empresas tienen el desafío de ver en sus reclamos una oportunidad para mejorar y diferenciarse de la competencia poniendo al consumidor en el primer lugar de su negocio.



LA RUTA DEL RECLAMO DEL CONSUMIDOR:

1 Lo primero que tiene que hacer un consumidor cuando siente que sus derechos han sido vulnerados es reclamar ante la empresa. Los consumidores pueden reclamar por cualquier incumplimiento a sus derechos; por ejemplo, problemas para ejercer el derecho de garantía, cobros indebidos, cobranzas extrajudiciales abusivas, alzas unilaterales de comisiones, entre otros.

2 Lo que hace el **SERNAC** es buscar soluciones oportunas y adecuadas antes de llegar a tribunales. Para ello se comunica con la empresa y le informa del problema y solicita una respuesta, cuyo plazo máximo para responder es de 25 días hábiles. Paralelamente, el **SERNAC** le informa al consumidor de las gestiones que se están realizando y de la respuesta dada por la empresa.

3 Cuando una empresa vulnera los derechos del consumidor y no entrega una respuesta satisfactoria al afectado, queda el camino de la Justicia. En estos casos, el Servicio orienta al consumidor sobre los pasos a seguir en caso que desee hacer la denuncia ante los tribunales.

4 La Ley faculta a los consumidores para que puedan exigir sus derechos en un Juzgado de Policía Local sin necesidad de un abogado. El **SERNAC**, se hará parte en aquellas causas que afecten el interés general de los consumidores. Si un consumidor quiere recurrir a la justicia, debe saber que el plazo para hacerlo es de hasta seis meses desde que se cometió la infracción. El tiempo que duran las gestiones de mediación de **SERNAC** suspenden ese plazo. Es decir, al tiempo de duración de estas gestiones en **SERNAC** se agrega al plazo de los seis meses señalado.



DÓNDE RECLAMAR:

EN CASO DE TENER ALGÚN PROBLEMA, LO QUE DEBEN HACER LOS CONSUMIDORES ES RECLAMAR ANTE LAS EMPRESAS, Y EN CASO DE NO OBTENER UNA RESPUESTA POSITIVA, PUEDEN ACUDIR AL SERNAC A TRAVÉS DE SU SITIO WEB WWW.SERNAC.CL O DE FORMA PRESENCIAL A LAS OFICINAS DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DEL SERNAC Y /U OFICINAS DE ATENCIÓN MUNICIPAL.

En caso de dudas, los consumidores pueden consultar llamando al 600 594 6000, desde celulares marcando el 02 2594 6000.



ALGUNOS DATOS DEL SERNAC



- Durante el año 2015 se publicaron 173 estudios, informes y/o reportes sobre los más diversos productos y mercados, en ámbitos como la calidad o precios de los mismos. En materia de Publicidad y Prácticas Comerciales, destaca la elaboración de 22 Estudios Publicitarios.
- A partir de toda esta información se interpusieron 114 denuncias en Juzgados de Policía Local y 125 oficios a proveedores por transgresiones a la Ley de Protección al Consumidor. Al mismo tiempo se realizaron 66 alertas de seguridad de productos, lo que representa un 43% más que el año anterior.
- Se publicaron 11 Boletines financieros, con información clave para que los chilenos pudieran tomar mejores decisiones a la hora de buscar financiamiento para la economía familiar.
- Durante el 2015, a través del programa de Educación Financiera del **SERNAC** se realizaron 1.139 actividades educativas, el 88% de las cuales se dirigió al público objetivo del programa de educación financiera (escolares, jóvenes y adultos mayores). En total, estas actividades contabilizaron a más de 98 mil beneficiarios únicos, siendo el grupo más numeroso el de los escolares, con 81.118 beneficiarios.
- El Servicio logró consolidar su presencia en redes sociales, superando los 500 mil seguidores en Twitter y logrando más de medio millón de visualizaciones en Youtube. La página web del Servicio tuvo más de 2 millones 200 mil visitas únicas durante 2015.
- Durante el 2015 el **SERNAC** recibió más de 270 mil reclamos y más de



437 mil consultas. El canal más utilizado para interponer reclamos fue el internet (webcenter), que recibió el 69% del total. En términos de consultas el canal más utilizado fue el callcenter, con el 71 por ciento del total. Del total de reclamos ingresados y gestionados el año 2015, el 53% fue cerrado con una respuesta en que el proveedor acoge la solicitud del consumidor, en el 32% de los casos el proveedor no acoge la solicitud y en el 12% no responde (el 3% restante corresponde a otros resultados).

Durante el 2015 el **SERNAC** inició 51 mediaciones colectivas, 14 demandas colectivas y 1.123 juicios de interés general.



¿Qué puede hacer el **SERNAC** si soy extranjero?

En lo que se refiere a la gestión y tramitación de los reclamos, el **SERNAC** no hace ningún tipo de diferencia entre consumidores nacionales y extranjeros. Aquellos consumidores extranjeros que consideren que sus derechos han sido vulnerados son invitados a dirigir sus consultas y reclamos a los canales de atención al consumidor dispuestos por el SERNAC.



**SUPERINTENDENCIA,
DE INDUSTRIA Y
COMERCIO DE
COLOMBIA-SIC**

¿QUÉ ES LA SIC?

LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC ES LA ENTIDAD DEL ESTADO COLOMBIANO ENCARGADA DE SALVAGUARDAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PROTEGER LA LIBRE Y SANA COMPETENCIA, ACTUAR COMO AUTORIDAD NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL Y DEFENDER LOS DERECHOS FUNDAMENTALES RELACIONADOS CON LA CORRECTA ADMINISTRACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

En lo que respecta a la protección de los derechos de los consumidores, la **SIC**, a través de la Delegatura de Protección al Consumidor, es responsable de vigilar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el estatuto del consumidor, consagradas en la Ley **1480** de **2011**.

En tal sentido, tiene la facultad de tramitar las denuncias que se presentan e iniciar investigaciones de oficio donde considere que puede haber una vulneración a los derechos de los consumidores.



¿CÓMO ME AYUDA LA SIC?

EN ESTE CAMPO, LA SIC TIENE FACULTADES ADMINISTRATIVAS PARA ORDENAR LA SUSPENSIÓN DE CONDUCTAS ILEGALES, FACULTADES SANCIONATORIAS PARA REPRIMIR A LOS INFRACTORES Y FACULTADES JURISDICCIONALES PARA RESOLVER SOBRE TEMAS DE INTERÉS PARTICULAR COMO LO ES LA GARANTÍA.

En lo que respecta a los usuarios de servicios de comunicaciones, la **SIC** tiene la facultad de supervisar las instrucciones que imparta en la materia. Podrá ordenar las modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre éstos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias a las disposiciones de protección de usuarios. También cuenta con la competencia de tramitar quejas y reclamos en lo que a servicios postales se refiere.



La **SIC** actualmente cuenta con múltiples canales de atención para los consumidores como lo es la página **web www.sic.gov.co** - la cual fue galardonada como la mejor página del gobierno colombiano en el año 2013 -, vía telefónica comunicándose de manera gratuita al **01800910165**, por correo electrónico **contáctenos@sic.gov.co**, por medio del chat informativo disponible en la página web, en los lugares físicos creados por la **SIC** para brindar información e incluso por medio de las apps con los que hoy cuenta la SIC para presentar una queja o demanda como lo son Consumóvil o Servicios **SIC**, disponibles en las tiendas de aplicaciones.

ALGUNOS DATOS DE LA SIC

- En septiembre de 2015, la **SIC** asumió la Presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud de la **OEA**. Dicho encargo ha permitido reforzar la labor en materia de seguridad de productos, permitiendo el lanzamiento de la Red Nacional de Consumo Seguro en la cual se busca una alianza con las principales entidades colombianas relacionadas con la seguridad y la salud de los consumidores.
- El pasado octubre de 2015, la **SIC** obtuvo visto bueno por parte del Comité de Políticas de Consumidor (CCP por sus siglas en inglés) de la OCDE al haber encontrado que la política de protección al consumidor colombiana se ajusta con los parámetros promulgados por esta organización.
- El pasado marzo de 2016, la **SIC** lanzó oficialmente al público la plataforma "**Sic Facilita**" por medio de la cual los consumidores pueden tener contacto directo, desde su celular o computador, con las empresas a las cuales quieren realizar un reclamo y solucionar su problema de forma más rápida y efectiva.
- Ruta del Consumidor: Comprende la operación de **4 Unidades Móviles** que recorren todo Colombia para atender y asesorar a los consumidores de las zonas más apartadas en asuntos relacionados con la protección al consumidor, protección de datos personales, metrología legal y reglamentos técnicos y propiedad industrial, así como brindarles la posibilidad de realizar trámites en línea de quejas y recursos. En 2015 se atendió un total de **22.272** ciudadanos en más de 140 municipios.
- Durante el año 2015, la SIC impuso multas por un total de **USD 900 000** a más de 35 empresarios por incurrir en publicidad engañosa.
- Casas del consumidor: el objetivo de las casas es fomentar la creación de una verdadera cultura de respeto por los derechos del consumidor en el nivel local y departamental, mediante la orientación a la ciudadanía y la socialización de sus derechos como consumidor. Así mismo, están enfocadas en brindar asesoría y apoyo a las administraciones municipales de la región en el correcto ejercicio de sus funciones de policía administrativa, en áreas tales como la protección al consumidor y la metrología legal. A finales de 2014 se encontraban en operación las Casas del Consumidor de las ciudades de Pereira, Popayán, Armenia y Montería. En la vigencia 2015 se **inauguraron 6 casas** más: Ibagué, Barranquilla, Neiva, Villavicencio, Bucaramanga y Cartagena. Durante esta vigencia se atendieron un total de **58.911** ciudadanos. En el **2016** se **inauguró la Casa del Consumidor de Pasto**, que es la más reciente



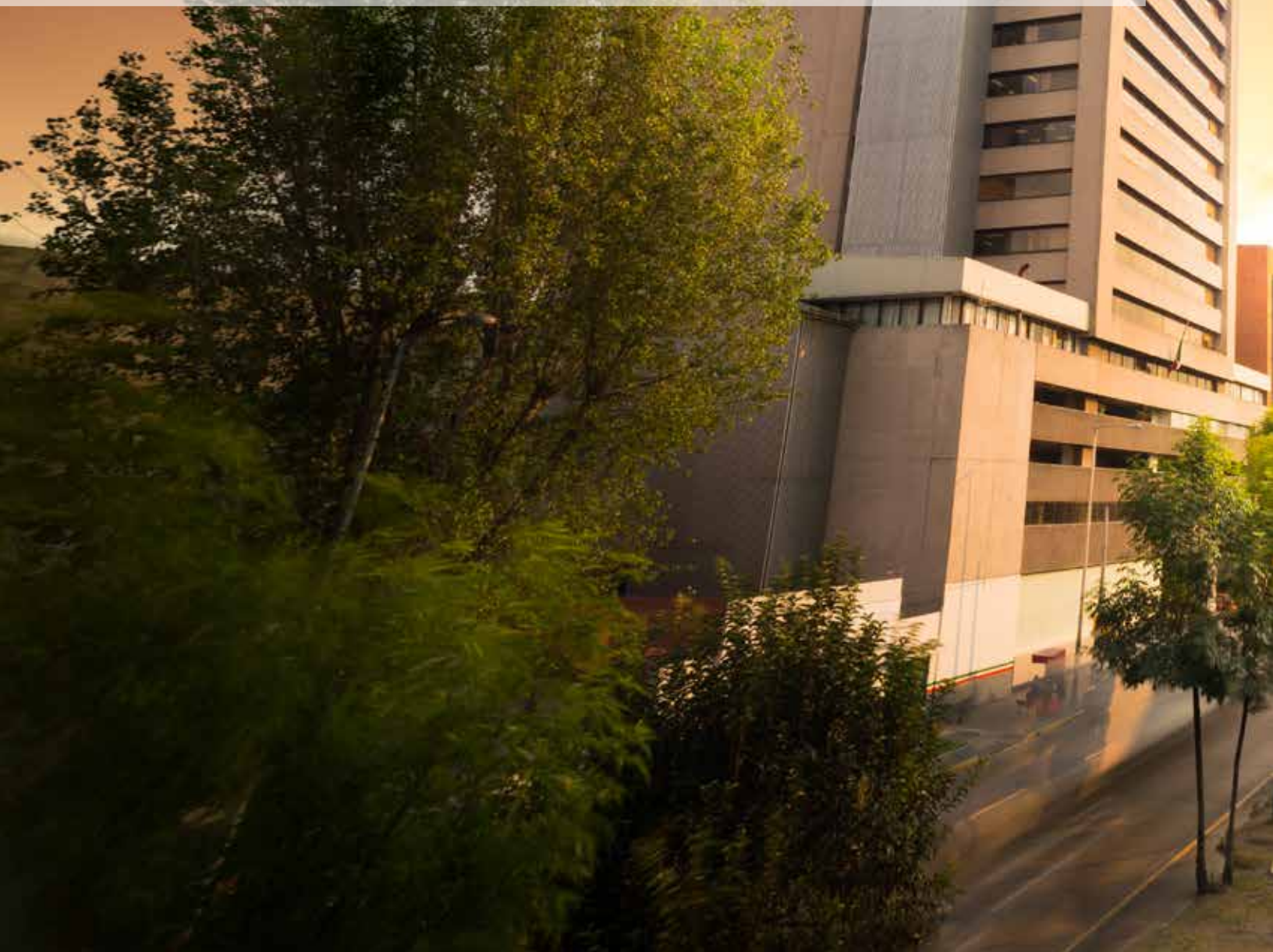
¿Qué puede hacer la **SIC** si soy extranjero?

Los consumidores tanto nacionales como extranjeros podrán obtener ante la **SIC** la debida orientación en la protección y cumplimiento de sus derechos.

En lo que a servicios turísticos se refiere, el consumidor extranjero puede interponer su queja ante la **SIC** o ante la agencia de su país natal contra algún proveedor colombiano, queja que se le dará el debido trámite en aras de preservar los derechos del consumidor.

Para facilitar los canales de comunicación, la **SIC** cuenta con casas de consumidor en las principales ciudades del país

PROFECO, LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DE MÉXICO





¿QUÉ ES PROFECO?

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DE MÉXICO, PROFECO, ES LA INSTITUCIÓN QUE PROTEGE Y PROMUEVE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES, GARANTIZANDO RELACIONES COMERCIALES EQUITATIVAS QUE FORTALEZCAN LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE Y EL ACCESO EN MEJORES CONDICIONES DE MERCADO A PRODUCTOS Y SERVICIOS, ASEGURANDO CERTEZA, LEGALIDAD Y SEGURIDAD JURÍDICA DENTRO DEL MARCO NORMATIVO DE LOS DERECHOS HUMANOS RECONOCIDOS PARA LA POBLACIÓN CONSUMIDORA EN MÉXICO.

La visión de **PROFECO** es ser una institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de las personas consumidoras, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la igualdad, la no discriminación, la participación ciudadana, y la educación para un consumo responsable.

La **PROFECO** es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa; además, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la **PROFECO** se organiza de manera desconcentrada con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas.

La **PROFECO** tiene como misión promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Los objetivos de la **PROFECO** son proteger y defender los derechos de los consumidores, así como generar una cultura de consumo responsable e inteligente; proporcionando información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo e implementar métodos de atención pronta y accesible a la diversidad de consumidoras y consumidores mediante el uso de tecnologías de la información.

En la actualidad **PROFECO** cuenta con un total de 38 delegaciones y 13 subdelegaciones y 5 unidades de servicio, lo cual suma un total de 56 oficinas en toda la República.

¿CÓMO ME AYUDA PROFECO?

EN EL 2011 PROFECO, PUSO EN MARCHA EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR EN LÍNEA A TRAVÉS DEL SITIO WEB WWW.TELEFONODELCONSUMIDOR.GOB.MX, INICIATIVA QUE PERMITE A LA INSTITUCIÓN RESPONDER DE MANERA MÁS EFICAZ A LAS DEMANDAS CRECIENTES DE LOS CONSUMIDORES MEXICANOS.

Asimismo y con motivo del 35 aniversario de la **Revista del Consumidor**, esta se presentó en su nuevo formato electrónico para los sistemas operativos Android, Apple y Blackberry de manera gratuita.

Desde hace algunos años **PROFECO** incursiona en las redes sociales como Facebook, Twitter y Youtube para mantenerse cerca del consumidor mediante las nuevas tecnologías.

La Ley Federal de Protección al Consumidor otorga atribuciones a la **PROFECO** para representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante los Tribunales mexicanos, así como para la representación individual en grupo (ahora acción colectiva) a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores. El Código Federal de Procedimientos Civiles prevé la acción colectiva como mecanismo de salvaguarda de los derechos de los consumidores.

A través del Procedimiento Conciliatorio, la **PROFECO** procura conciliar los intereses de las partes. El procedimiento puede ser inmediato, personal o a través de la plataforma de solución de controversias en línea (**CONCILIANET**, misma que opera desde 2008). Además, existe el arbitraje, consistente en el convenio que el consumidor y proveedor celebran ante el árbitro para solucionar el conflicto, quien sancionará y aprobará su cumplimiento.

PROFECO se incorporó a los esfuerzos del Gobierno Mexicano en la Alianza por el Gobierno Abierto (AGA), adhiriéndose al compromiso 4 del Programa de Acción Ampliado, además de aprovechar el uso de tecnologías de la información para estar en contacto directo con la sociedad a través del Portal del Consumidor (www.consumidor.gob.mx) constituido el 29 de marzo de 2012, por medio del cual es posible acceder a una enciclopedia con información, servicios y herramientas sistematizadas que permiten al consumidor aprender, informarse, expresarse y ejercer sus derechos.



ALGUNOS DATOS DE PROFECO

En 1976 México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una **Procuraduría Federal del Consumidor** y el segundo en promulgar una Ley Federal de Protección al Consumidor.

PROFECO considera tres aspectos fundamentales para impulsar un modelo de políticas en favor del consumidor: el primero es la seguridad de los consumidores, garantizando derechos básicos como la protección contra riesgos y la prevención de abusos; el segundo es la visión céntrica del consumidor a partir de la cual gobierno, empresa y sociedad trabajen de manera conjunta para brindar información que genere confianza y consolide una cultura del consumo inteligente; y el tercero es el establecimiento de políticas públicas y mecanismos que permitan alinear a todos los actores al cumplimiento generalizado de la Ley, así como a mejores prácticas comerciales.

PROFECO, está decidida a avanzar hacia una visión compartida sobre los derechos del consumidor, fortalecer esquemas de autorregulación y hacer corresponsables a distribuidores y sociedad civil organizada en esta importante tarea.



¿Qué puede hacer **PROFECO** si soy extranjero?

La **PROFECO** tiene la facultad de imponer sanciones de carácter administrativo, mismas que se encuentran en el Capítulo XIV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dentro de las cuales destacan: multas, clausura parcial o total de establecimientos comerciales, así como la prohibición de comercializar bienes o servicios.

PROFECO es el organismo público que representa al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa de los consumidores en el ámbito internacional.

Es Facultad de la Dirección General de Quejas y Conciliación a través del Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero, siendo así el artículo 5 fracción IX del Estatuto Orgánico de la **PROFECO**, el que establece la procuración y protección de los intereses y derechos de los consumidores que tengan su domicilio o residencia en el extranjero.



 Indecopi

¿Qué es el INDECOPI?

EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI) ES LA ENTIDAD ENCARGADA DE PROPICIAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO, EN BENEFICIO DE LOS CIUDADANOS, CONSUMIDORES Y EMPRESARIOS, MEDIANTE LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES, LA PREVENCIÓN Y FISCALIZACIÓN DE PRÁCTICAS RESTRICTIVAS DE LA LIBRE Y LEAL COMPETENCIA Y LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.

EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL-INDECOPI

En ese sentido, el Indecopi trabaja para que los ciudadanos, consumidores y empresarios se beneficien de un mercado que opere sin distorsiones, gracias a nuestra labor técnica, proactiva, oportuna, predecible y confiable, la misma que garantiza un entorno de libre y leal competencia en el que se respetan los derechos de los consumidores, así como los derechos de propiedad intelectual.

Respecto a la protección y defensa del consumidor, el INDECOPI es la entidad que atenderá las denuncias por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, sancionando al proveedor y otorgando una solución al consumidor afectado.

Por ello, los consumidores que no encuentren una solución directa por parte del proveedor podrán acudir al Indecopi para obtener una solución, a través de un procedimiento de conciliación o de un procedimiento administrativo.



¿CÓMO ME AYUDA EL INDECOPI?

EN EL SUPUESTO QUE YA EXISTA UNA CONTROVERSI A DE CONSUMO, EL INDECOPI PONE A DISPOSICIÓN DE LOS CONSUMIDORES DOS HERRAMIENTAS: EL RECLAMO Y LA DENUNCIA. LA PRIMERA ES UN PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN, GRATUITO, RÁPIDO Y VOLUNTARIO EN EL CUAL LAS PARTES ARRIBAN A UNA SOLUCIÓN SATISFACTORIA. LA SEGUNDA HERRAMIENTA ES UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR INFRACCIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR QUE DA INICIO A UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN EL CUAL LOS ÓRGANOS ESPECIALIZADOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI DETERMINAN SI SE COMETE UNA INFRACCIÓN.

Dicho procedimiento administrativo podrá culminar con la imposición de una sanción al proveedor, así como el dictado de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor del consumidor (en el primer caso se encuentran destinadas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas por la infracción y en la segunda se encuentran destinadas a revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente).

Es importante tomar en cuenta que no es necesario contar con un abogado para iniciar reclamos o denuncias.

Adicionalmente, el **INDECOPI** también vela por los derechos de los consumidores al iniciar procedimientos de oficio en caso que se considere que existe una posible vulneración a los derechos colectivos o difusos de los consumidores.

En el ámbito preventivo, el **INDECOPI** actúa a través de actividades de orientación, información y difusión enfocadas a consumidores y proveedores.



Algunos datos del INDECOPI

DURANTE EL **2015:**

LOS **CONSUMIDORES** PRESENTARON **48,482** RECLAMOS ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL **INDECOPI**.

LOS **CONSUMIDORES** PRESENTARON **21,294 DENUNCIAS** ANTE EL SERVICIO DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL **INDECOPI**.

EL INDECOPI BRINDÓ **405,185** ASESORÍAS EN **TEMAS** DE **SU COMPETENCIA**, **INCLUYENDO PROTECCIÓN** AL **CONSUMIDOR**.

CREÓ **APLICACIÓN MÓVIL** “PRESENTA TU RECLAMO” PARA LA PRESENTACIÓN DE **RECLAMOS** EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL **CONSUMIDOR**.

EL REGISTRO **MIRA A QUIÉN LE COMPRAS**, (DONDE SE REGISTRAN A LOS PROVEEDORES **SANCIONADOS** POR INFRINGIR LAS NORMAS DE **PROTECCIÓN** AL CONSUMIDOR), FUE REVISADO **70,857** VECES POR LOS **CONSUMIDORES**.

EL **SISTEMA DE ALERTAS** DE PRODUCTOS RIESGOSOS ALCANZÓ LAS **100 ALERTAS** DESDE SU IMPLEMENTACIÓN EN EL **2012**: ESTO HA PERMITIDO QUE SE **RETIREN PRODUCTOS RIESGOSOS** DEL MERCADO CON UN RESULTADO DE **285,561** CONSUMIDORES BENEFICIADOS.

RADIO INDECOPI OFRECIÓ **507 PROGRAMAS** RADIALES EXCLUSIVOS EN MATERIA DE **PROTECCIÓN** AL CONSUMIDOR.

CONTINUÓ IMPULSANDO EL SISTEMA DE **ARBITRAJE DE CONSUMO** Y CREÓ LA JUNTA ARBITRAL DE **CONSUMO PILOTO** Y BRINDÓ EL **CURSO** DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

SE LANZÓ EL **PORTAL** DEL CONSUMIDOR: **WWW.CONSUMIDOR.GOB.PE**
SE EMITIÓ EL **INFORME ANUAL** SOBRE EL ESTADO DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL **PERÚ 2014**.

SE REALIZÓ LA **ENCUESTA NACIONAL** SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA QUE SE ENTREVISTÓ A **4 298 CIUDADANOS**. POR EL LADO DE LOS **PROVEEDORES**, SE REALIZÓ UN ESTUDIO **CUALITATIVO** CON ENFOQUE CENTRADO EN ÉSTOS.



¿Qué puede hacer el **INDECOPI** si soy extranjero?

El **INDECOPI** no diferencia entre nacionales y extranjeros para acceder a sus servicios, atenderá todos aquellos casos en las que las relaciones de consumo se celebren en el territorio nacional o cuando sus efectos se produzcan en éste.

Finalmente, es importante precisar que el Indecopi cuenta con presencia nacional en todas las regiones del **Perú** y múltiples oficinas en la ciudad de Lima, incluyendo una en el Aeropuerto internacional Jorge Chávez en el Callao.

Algunos Consejos a los Consumidores

Infórmate adecuadamente antes de comprar, si tienes dudas haz todas las preguntas que necesites. Si te parece suspicaz o demasiado bueno para ser cierto, busca la opción que te entregue mayor seguridad.

Recuerda guardar los comprobantes de pago así como los documentos en los que se encuentren los términos y condiciones.

De ser posible, reclama directamente al proveedor. Puede tratarse de una situación fácilmente subsanable.



Apoyemos un consumo sostenible y atento al medio ambiente

Las agencias gubernamentales de protección al consumidor de los países miembro de la Alianza del Pacífico recomiendan buscar la sustentabilidad de la producción y el consumo, es decir, la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras de manera económica, social y ambientalmente responsable. ¡Infórmate sobre los impactos ecológicos de los productos y servicios que están ofreciendo!



Gocemos de un comercio electrónico justo

Gracias a las enormes posibilidades que entrega la era digital, hoy podemos adquirir productos en lugares remotos con un solo clic, lo cual es un tremendo beneficio para los consumidores.

Con el fin de que estas ventajas que entrega Internet no se conviertan en pesadillas, las agencias gubernamentales de protección al consumidor de los países miembros de la Alianza del Pacífico están dirigiendo esfuerzos para propiciar una efectiva protección de los consumidores, así como de sus datos personales, en el contexto del comercio electrónico.

Hacer uso de los canales existentes para dirigir consultas, reclamos y quejas en los distintos países es imprescindible para conocer las prácticas irregulares que se emplean en el comercio electrónico, y para destinar una protección efectiva en estos casos.



Para un consumo responsable

El conjunto de las agencias gubernamentales de protección al consumidor de los países miembro de la Alianza del Pacífico propician una cultura de consumo responsable.

¡No compres de más! Calcula lo que necesitas, harás un bien al planeta y a la sociedad.

