

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Área administrativa de ACODECO que cuenta con dos unidades de ejecución, por un lado, Veracidad de la Publicidad y por el otro Conciliación, cuyas funciones se encuentran establecidas en nuestra ley que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

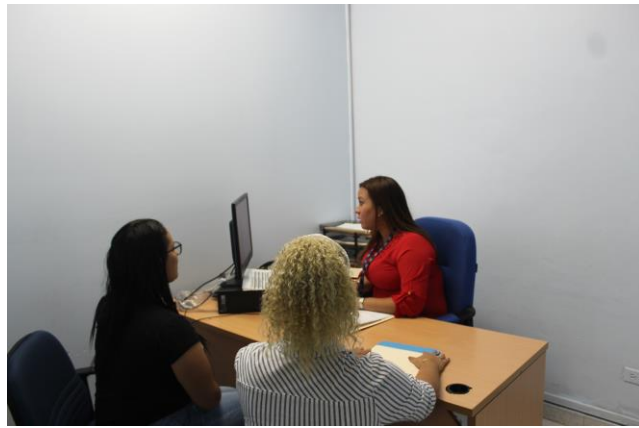
Como medio alternativo de solución de conflictos, la conciliación tiene como objetivo fundamental que las partes de modo voluntario encuentren una solución amigable a sus diferencias, con la participación de un tercero que propicia el logro de un acuerdo entre ambas. La ley 45 de 31 de octubre de 2007, en sus artículos 111 al 114 regula lo relativo a la materia y a través del decreto ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, se reglamenta en los artículos 50 al 52.

En desarrollo del procedimiento conciliatorio, se efectúa un acto de audiencia con la participación del consumidor, el representante del agente económico y un funcionario de ACODECO denominado conciliador, brindándose herramientas de tipo legal e infraestructura, que facilitan las condiciones para que las partes voluntariamente y a través del diálogo, puedan llegar a un arreglo amigable que ponga fin a sus diferencias con respecto a la relación de consumo que mantienen.

- Los acuerdos logrados a través de la conciliación, efectuados desde noviembre de 2017 a julio de 2018, han sido de 210, por un monto que asciende a B/. 14,994,060.50.



Audiencia de conciliación



Audiencias de conciliación

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: NOVIEMBRE 2017 - JULIO 2018

MOTIVO	QUEJAS	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	337	35,072,249.02
Incumplimiento de contrato	103	5,530,173.47
Falta de información comercial	66	3,773,105.87
Incumplimiento de garantía	62	1,598,268.01
Vicio oculto	38	3,086,142.20
Aclaración de contrato	24	193,463.95
Devolución de dinero/abono	17	57,442.00
Incumplimiento de servicio	16	164,909.95
Cobro indebido	11	64,450.46
Custodia de bien	5	73,457.37
Resolución contrato	5	88,645.74
Anulación de contrato	2	2,100.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	130,815.00
Venta engañosa	1	13,650.00
Veracidad de la publicidad	1	30,275.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Resindir contrato	1	10,000.00
TOTAL	692	49,896,952.76

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2017 - JULIO 2018

RESULTADO	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	122	8,574,261.75
Acuerdo en audiencia/Varios	78	4,083,044.64
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	74	6,294,465.83
Abandono	54	2,480,458.95
Pendiente constancia Desistimiento	25	1,071,577.96
Acuerdo en audiencia/Reparación	10	490,916.10
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	78,389.11
Acuerdo/Previos audiencia	1	1,150.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	60,800.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	40,000.00
TOTAL	368	23,175,064.34

Fuente: ACODECO

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

Hoy en día el mercado evoluciona y con ello se implementan nuevas técnicas de publicidad, por lo que la ACODECO de forma constante monitorea los diferentes medios publicitarios, con la finalidad de verificar que la publicidad sea clara, veraz, comprobable, congruente entre lo que se anuncia y efectivamente se ofrece, según lo establecido en el artículo 58 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

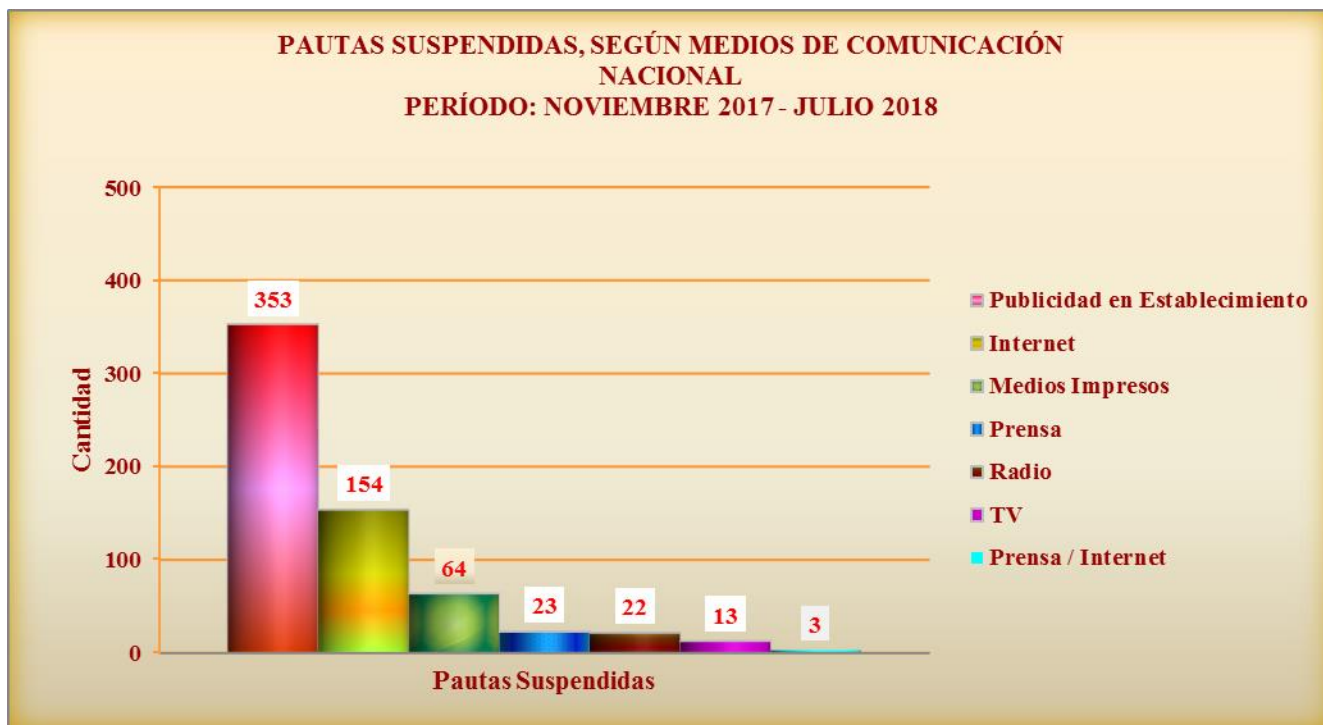
En Veracidad de la Publicidad, también se reciben denuncias y quejas, las cuales se analizan para determinar si se debe realizar o no una investigación administrativa a los agentes económicos, por presuntas faltas a las normas de protección al consumidor, lo que conlleva en muchas ocasiones, realizar verificaciones para poder constar la manifestado por el consumidor.

Ante la publicidad engañosa, la Autoridad puede ordenar la suspensión de las pautas publicitarias u ordenar al agente económico el cumplimiento de lo ofrecido, producto de las investigaciones de oficio.

Producto de las investigaciones de oficio, denuncias y quejas que se han recibido en la ACODECO, en el período comprendido de noviembre de 2017 a julio 2018, se han tramitado 650 casos.

Los procesos solucionados a favor del consumidor, en los que se ha ordenado la suspensión y rectificación de la publicidad, han sido 47 y se ha honrado a un consumidor con un monto de B/. 419.98.

En lo referente a las pautas suspendidas porque la publicidad no estaba cumpliendo con lo anunciado, omite información o la misma no es clara y veraz, en el mismo periodo de noviembre de 2017 a julio 2018, se ordenó la suspensión y rectificación de 632 pautas publicitarias.



Para la Temporada del Black Friday 2017

ACODECO tuvo presencia en diferentes comercios, para velar que no fueran vulnerados los derechos de los consumidores en lo relacionado a la publicidad, según lo establecido en el Título II de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, verificando 732 comercios, con y sin anomalías. Cabe señalar que algunos comercios rectificaron la publicidad al momento de la verificación.



Verificaciones durante el Black Friday

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD,
SEGÚN MOTIVO EN EL OPERATIVO DE BLACK
A NIVEL NACIONAL
PERÍODO: 2017**

MOTIVO	2017
Agentes económicos sin anomalías	635
Agentes económicos con anomalías/ rectificó	39
Agentes económicos visitados sin ofertas	47
Agentes económicos con anomalías/ no rectificó	11
TOTAL	732

Fuente: ACODECO

Operativo Diciembre

Por otra parte, durante los días de Operativo de Navidad, se detectaron 93 comercios con anomalías.



Verificando que la mercancía en oferta, cuente con su doble precio.

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD SEGÚN
MOTIVO, POR EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD EN EL OPERATIVO DE NAVIDAD
SEDE CENTRAL
PERÍODO: 2017**

MOTIVO	CANTIDAD
No indica la fecha de duración	41
No cuenta con el doble precio	17
Verificación de oficio	26
No indica que la venta es parcial	4
Hasta agotar existencia	3
Publicidad confusa	1
Aplican restricciones	1
TOTAL	93

Fuente: ACODECO

Verificación De Vuelta a Clases

Derivado de las verificaciones desarrolladas en febrero, producto de las promociones y ofertas previas al inicio del año escolar, se detectaron 48 comercios que no cumplían.



Personal de Veracidad de la Publicidad, constatando las ofertas y descuentos

AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO EN EL OPERATIVO DE VUELTA A CLASES SEDE CENTRAL PERÍODO: 2018

MOTIVO	CANTIDAD
Sin Ofertas	324
Con ofertas / sin anomalías	195
Con anomalías	48
TOTAL	567

Fuente: ACODECO

Verificación Día del Padre

Se llevaron a cabo visitas a diversos establecimientos comerciales durante la época previa al día del padre, procurando evidenciar que los agentes económicos a través de la publicidad, informaran la fecha de duración o las unidades mínimas a ofertar, si la venta era total o parcial, así como que la mercancía contara con el precio regular y el porcentaje a aplicar o el precio regular y el precio de oferta.

Se verificaron 936 establecimientos comerciales, de los cuales 89 no cumplían.



Personal de Veracidad de la Publicidad, verificando el precio a la vista de la mercancía con descuento.

AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO EN EL OPERATIVO DÍA DEL PADRE SEDE CENTRAL PERÍODO: 2018

MOTIVO	CANTIDAD
Con ofertas / sin anomalías	524
Sin ofertas	323
Con anomalía	89
TOTAL	936

Fuente: ACODECO

Comisión de Publicidad y Propaganda (MINSA)

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, es miembro de la Comisión de Publicidad y Propaganda del Ministerio de Salud (MINSA), que fue creada mediante Resolución No. 076 de 14 de marzo de 2001 y la cual se reúne todos los miércoles, con la finalidad de aprobar u objetar la publicidad que previo a su difusión indistintamente en el medio a pautar, los agentes económicos presentan para su evaluación. Durante este período ACODECO objetó cincuenta y tres (53) publicidades, por diferentes motivos o faltas que contrarían los presupuestos contenidos en la ley 45 de 31 de octubre de 2007.



Integrantes de la Comisión de Publicidad y Propaganda