

Nombre de BPI

Mapa de consumo – lo que debes conocer, con un enfoque intercultural e intersectorial

Año

2018.

Entidad

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Categoría

Servicios de atención al ciudadano/a.

Reconocimiento

Finalista.

Resumen

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumir y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, puso al servicio de la ciudadanía el “Mapa de Consumo”, una herramienta informativa, creada para que los consumidores que tengan conflictos de consumo conozcan en su lengua materna ante qué entidad pública pueden acudir para presentar un reclamo o denuncia a nivel nacional.

Problema a resolver

En el Perú se cuenta con un importante porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que se comunican mediante lenguas indígenas, cuya situación podría conllevar a que sean víctimas de prácticas contrarias a sus derechos, como consecuencia de no tener acceso a información rápida y oportuna –en su lengua materna- sobre a quién, cómo y dónde presentar su consulta, reclamo o denuncia en materia de protección al consumidor. Esta situación se agrava si se tiene en cuenta que la mayoría de peruanas y peruanos desconocen en dónde presentar sus consultas, reclamos o denuncias (Encuesta Urbana en Materia de Protección al Consumidor, 2015).

Objetivos

- Empoderar a los ciudadanos y ciudadanas que se comunican en lenguas indígenas sobre sus derechos y cómo ejercerlos en materia de protección al consumidor a nivel nacional.
- Elaborar un Mapa de Consumo en lenguas indígenas que consolide la información de todas las entidades públicas que atienden reclamos o denuncias de los consumidores.
- Difundir y distribuir el Mapa de Consumo en regiones que concentren población proveniente de pueblos indígenas.

Público objetivo

Pobladores quechua hablantes de las regiones de Ayacucho, Huancavelica, Apurímac y Lima; y pobladores aimara hablantes de las regiones de Arequipa, Moquegua, Tacna, Puno, Madre de Dios y Lima.

Desarrollo de la práctica

Esta buena práctica implicó la elaboración de una herramienta informativa que cuenta con diversos materiales y versiones en quechua chanka y aimara, tanto impresos como digitales. A inicios del 2018 se realizó un lanzamiento nacional de esta herramienta, para luego ser socializado a través del Consejo Nacional de Protección del Consumidor. Seguidamente se llevaron otras actividades de difusión y capacitación a ciudadanos y ciudadanas provenientes de pueblos indígenas.

Limitaciones

Las limitaciones encontradas durante la implementación de la práctica fueron: la falta de un directorio nacional de contactos para la identificación rápida y oportuna de organizaciones, colectivos, representantes, entre otras, provenientes de pueblos indígenas; la restricción presupuestaria tras el Decreto Supremo sobre Austeridad emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros respecto a la impresión de materiales de difusión a nivel nacional; la falta de proveedores especializados en la elaboración de productos de comunicación en lenguas indígenas, como servicios de traducción, locución, actuación, etc.; la alta dispersión geográfica de beneficiarios que repercute en la movilización de recursos humanos y logísticos, sobre todo en ámbitos rurales y la Amazonía.

Lecciones aprendidas

- La colaboración intersectorial es determinante para la optimización de recursos e iniciativas con enfoque intercultural.
- Toda iniciativa intercultural debe involucrar activamente a sus beneficiarios en la réplica y sostenibilidad de este tipo de iniciativas.

Contacto de la entidad

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Dirección: Avenida Del Aire 384, San Borja - Lima

Teléfono: (01) 2247800 – 3900 / - 3918