



# ENTREVISTA – INDECOPI

## Entrevistados:

- Dr. Marco Marroquín Muñiz – Exjefe de Indecopi Cusco en el periodo 1996-2013
- Mgt. Paola Aragón Iturri – Actual Jefa de Indecopi Cusco

Entrevistas realizadas en enero del 2024

## Entrevistadora:

Nohemi Sara Kutucalla Uñapillco

1. **¿Cuándo fue creado el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y cuál fue su propósito inicial?**

**Marco Marroquín:** En principio, el Indecopi fue creado por Ley N° 25868 en el año 1991, pero comenzó a operar en Lima en el año de 1992. En Cusco existió una oficina de Indecopi creada en el año de 1995 y con el devenir de los años algunas funciones de Indecopi han sido descentralizadas y desconcentradas.

Aquí en Cusco, algunas funciones han sido recortadas y a la fecha esta institución -que ha tenido como propósito diferentes ámbitos dentro del proceso de reforma de los años 90-, es la autoridad de consumo, en materia de propiedad intelectual se encarga del registro de derechos de autor en materia industrial, en el ámbito administrativo, se encarga del registro de derechos de autor de propiedad Industrial con todo lo que se refiere al ámbito de la competencia, la libre competencia, competencia desleal, la eliminación de barreras burocráticas, aunque lo último actualmente ya no es función.

Indecopi estaba a cargo de la “normalización”, ahora existe una entidad distinta encargada de ello que es INACAL, estaba también a su cargo lo que era el

dumping de subsidios dentro de lo que son las prácticas desleales de comercio internacional y por otro lado, Indecopi tenía otras funciones como la de tramitar los hoy llamados procesos concursales que antes eran declaraciones de insolvencia. Son varias funciones con las que se creó Indecopi, algunas han sido recortadas. Esta institución trabaja en Perú y en Cusco y cumple funciones desde hace ya mucho tiempo.

**Paola Aragón:** El Indecopi fue creado en el año 1992, el 4 de noviembre específicamente, mediante Decreto Ley 25868.

Hemos cumplido hace un par de meses 31 años ya de existencia en nuestro país. Y se crea con un propósito similar al que mantiene hoy en día, con algunos cambios por supuesto, que era justamente la protección de los mercados, la defensa de la competencia, evitar la competencia desleal y la protección al consumidor, la propiedad intelectual, que es otra de las grandes ramas, las grandes áreas que tiene el Indecopi.

La defensa de la calidad, que esto sí en el transcurso de los años ha sido retirado de las competencias que tiene el Indecopi. Y se ha creado una institución individual como el INACAL, el Instituto Nacional de la Calidad.

Antes estas áreas que ahora forman parte del INACAL, formaban parte del Indecopi en su creación y otras que la norma le podía asignar.

**2. Este año la Oficina Regional de INDECOPI cumple 29 años de creación en Cusco. ¿Cómo ha evolucionado la función de Indecopi a lo largo de estos años?**

**Marco Marroquín:** En un principio Indecopi en Cusco tuvo una oficina de coordinación en el año 1995, en 1996 tuvo otro esquema, era la Oficina Descentralizada de Indecopi (ODI) y después desde el año 2000 aproximadamente se denomina como Oficina Regional De Indecopi (ORI).

La ORI tuvo en algún momento cuatro funciones delegadas con capacidad resolutive en Cusco: en materia de protección al consumidor, publicidad dentro del ámbito de lo que es competencia desleal, eliminación de barreras burocráticas, en materia también de procesos concursales, y en algún momento se tomaron funciones en alguna materia de derechos de autor.

Ahora hay una especie de ajuste en el ámbito de Barreras burocráticas, antes se tenía capacidad resolutive en Cusco, ahora la tiene nuevamente Lima, ojalá que en los próximos meses y/o años se tenga una mayor desconcentración. Para que en Cusco se pueda tener mayor capacidad en aquellas materias de dominio de Indecopi, por ejemplo: en materia de libre competencia o de tener nuevamente capacidad resolutive en barreras burocráticas y por qué no también en propiedad intelectual.

**Paola Aragón:** Sí, en efecto el Indecopi en Cusco tiene 29 años de existencia, de funcionamiento.

Yo he tenido la suerte de estos 29 años, ser parte del Indecopi en Cusco durante 17 años aproximadamente.

Entonces he conocido mucho la historia del Indecopi y cómo está evolucionando en nuestra ciudad.

El Indecopi se crea en el Cusco a través de un convenio, como un tipo de Oficina Regionales en otras regiones de nuestro país, a través de un convenio con otras instituciones para justamente poder tener presencia.

Con el transcurso de los años ya se desliga del convenio, por supuesto manteniendo las relaciones y las coordinaciones con otras instituciones, pero ya tiene una existencia como Oficina Regional del Indecopi, e inicia sus funciones con el Servicio de Atención al Ciudadano, que es un servicio que se encarga de la tramitación de reclamos en protección al consumidor, que tenemos hasta el día de hoy y que lo tienen todas las oficinas regionales a nivel nacional. Iniciamos también con la delegación en protección al consumidor, este tema se hace en un inicio como por macro regiones.

La Oficina de Indecopi en Cusco asumía la competencia de los casos de las denuncias en protección al consumidor de las regiones de Arequipa, de Tacna, de Puno y las provincias de Cusco.

Mientras que la Oficina de Arequipa asumía los casos de procedimientos concursales, que en un inicio se llamaba la Comisión de Salida del Mercado, porque era justamente la salida ordenada de las empresas, las que por algún problema tenían que entrar en liquidación o en reestructuración, eso estaba a cargo de la comisión que en un inicio la asumía Arequipa y desde el año 2004 pasa a la oficina de Cusco.

Luego va avanzando. La oficina era pequeña, cuando yo entro a ser parte de ella en el año 2007 recuerdo que éramos 7 u 8 personas que asumíamos todas estas funciones.

Después, por una decisión que se toma a nivel de la institución, pero también por la necesidad que se ve en la ciudad, es que esta oficina va creciendo y el año 2008 se asumen dos nuevas delegaciones, que son eliminación de barreras burocráticas y la fiscalización de la competencia desleal.

Y a partir de ahí comenzamos a crecer. El año 2010 se da el Código de Protección y Defensa del Consumidor y con éste se crean los órganos de procedimientos sumarísimos,

que tenían una función muy similar a la Comisión de Protección al Consumidor, es decir, resolver las denuncias que se presenten en materia de protección al consumidor,

pero se diferencia a partir de la creación de estos órganos en dos tipos de procedimientos, los procedimientos sumarísimos y los procedimientos ordinarios. Los sumarísimos se reservan para los casos de menor complejidad, de menor cuantía y se le encargan a este órgano de procedimientos sumarísimos con un plazo de tramitación de 30 días hábiles que se mantiene hasta el día de hoy.

Y la comisión mantiene la competencia en lo que se denominan los procedimientos ordinarios que se reservan para los casos de mayor cuantía y mayor complejidad y tiene un plazo de tramitación de 120 días hábiles.

Además, con la creación del órgano de procedimientos sumarísimos, la Comisión asume la responsabilidad de ser segunda instancia.

Hasta ese momento, hasta antes del 2010, había sido solamente primera instancia y todos los casos se elevaban a la ciudad de Lima, al Tribunal del Indecopi para que sean resueltos en segunda instancia.

A partir de la creación de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos, la Comisión asume también la responsabilidad de ser segunda instancia en estos procedimientos.

Y si bien en un inicio se consideraba como una figura de revisión con la que los casos podían en algunos supuestos elevarse a Lima, esto es modificado hacia el año 2018, si no me equivoco. Se elimina esa figura de revisión con lo que los casos se concluyen en instancia administrativa en la región de Cusco como ocurre con otras regiones que cuentan con estos órganos resolutivos.

### 3. ¿Cuáles han sido los Órganos Resolutivos implementados en la Oficina Regional del Cusco a partir de su creación?

**Marco Marroquín:** A partir de la creación, todavía en el año 2000 se empezó con la delegación en materia de protección al consumidor y en materia de procedimientos concursales. Eso fue lo primero que se dio; es más, en algún momento la oficina de Cusco tuvo una capacidad resolutiva en el sur, ello significaba la posibilidad de que en el sur del Perú se pudiera el tramitar y administrar las denuncias que se tenía en Puno, Arequipa, Tacna, Puerto Maldonado y en Cusco. Después cada oficina empezó a ser más autónoma y progresivamente en el tiempo se desconcentraron las funciones de barreras burocráticas y de supervisión publicitaria dentro de lo que es competencia desleal; eso más o menos fue el derrotero. Bueno, se han tenido algunos trabajos y acciones en ese cometido años atrás.

**Paola Aragón:** Sí, bueno, hemos comentado un poco en la anterior pregunta, pero la Oficina comienza con la delegación de protección al consumidor y procedimientos concursales, que son los primeros que se tienen.

Luego se incrementa, se delegan las competencias en barreras burocráticas, en eliminación de barreras burocráticas y fiscalización de la competencia desleal, y finalmente tenemos el órgano de procedimientos sumarísimos que se crea con la adición del código del año 2013.

4. **¿Puede proporcionar ejemplos específicos de casos emblemáticos en el Cusco en los que el INDECOPI ha intervenido para proteger la competencia o la propiedad intelectual y los derechos del consumidor?**

**Marco Marroquín:** Empezaría con el tema de protección al consumidor, en años pasados hasta la fecha se hacen inspecciones importantes; por ejemplo, en el ámbito de los servicios educativos, ya que se sancionaron colegios, institutos, academias y hasta universidades. También el hecho de salvaguardar a los consumidores en la información que proporcionaron las academias preuniversitarias. También se hicieron inspecciones en materias de servicios turísticos que es importante en Cusco, y, por supuesto, también se hizo fiscalización y sanciones por el no uso del libro de reclamaciones y en algunos casos en materia de competencia se han tramitado algunos casos relacionados a alguna infracción por parte de la empresa PERÚ RAIL hace muchos años atrás y también algunas otras empresas financieras no solamente nacionales sino regionales. En materia de otro tipo de ámbitos, pues no solo se trata de iniciar procedimientos sino de capacitación, difusión y concientización del respeto por la propiedad intelectual y el respeto de la libre competencia, etc.

**Paola Aragón:** Bueno, son tantos años y son tantos casos que he visto que no me gustaría mencionar algunos específicos, pero sí, por ejemplo, recordando en los últimos años en lo que es propiedad intelectual, hemos tenido algunas actuaciones importantes, sobre todo en el afán, en el propósito que tiene el Indecopi de apoyar a la reactivación económica.

Sabemos que nuestra región ha sido bastante golpeada con el tema de la pandemia por ser una región completamente turística. Entonces, en función de esto era que necesitábamos también trabajar y ver cuáles estrategias podíamos tomar para colaborar en materia de propiedad intelectual que ayuda mucho al tema económico.

En ese sentido, recuerdo que lo último que hemos tenido fue en octubre del año pasado, donde se ha lanzado la marca de certificación “Ollantaytambo Ciudad Inca Viviente”.

Esta es una marca importante porque sabemos que Ollantaytambo tiene su relevancia turística internacional y es conocida internacionalmente. La municipalidad distrital de Ollantaytambo ha trabajado bastante, no solamente en esa gestión, sino tengo entendido que es un trabajo inclusive que viene de anteriores gestiones, para justamente poder tener esta marca de certificación que garantice la calidad de productos y servicios de su distrito.

Y esto ha sido ya, con el trabajo coordinado de la Oficina de Cusco, de nuestra dirección de signos distintivos que se ha logrado otorgar esta marca de certificación.

En el mismo sentido, en el año 2022, se logró otorgar la marca de certificación Cusco, que también fue un anhelo de muchas gestiones que lamentablemente por uno u otro motivo no se lograba concretar, y finalmente en diciembre del año 2022, se lanzó.

Igual para poder garantizar y certificar la calidad de productos y servicios en determinadas materias en nuestra región.

Otro ejemplo claro que recuerdo son las marcas colectivas del Pan Chuta de Oropesa.

Sabemos que el Pan Chuta es bastante representativo de nuestra región, es muy conocido y el Distrito de Oropesa es un distrito que se dedica, me parece, casi al 100% a la elaboración del pan.

Estas personas que trabajan en la asociación que trabaja en Oropesa son bastante proactivas y ellos han logrado, por ejemplo, ser reconocidos con una ley del Congreso como la capital nacional del pan, y también hemos trabajado de la mano con ellos para poder otorgarles sus marcas colectivas.

Y como eso, hablamos de muchos trabajos, marcas colectivas, marcas individuales, marcas de certificación que se han ido trabajando. Por supuesto también por el lado de invenciones, hemos sido reconocidos en diferentes concursos, eventos a nivel internacional, no como Indecopi, sino de los inventores de nuestra región, pero con el apoyo y acompañamiento de Indecopi.

En temas de protección al consumidor, en temas de competencias desleales, de barreras burocráticas, no quiero nombrar un ejemplo específico, pero sí se trabaja bastante, por ejemplo, en temas de servicios educativos.

Y si bien es cierto, año a año tenemos procedimientos sancionadores con colegios que incumplen, sí vemos cómo las personas, los proveedores, van aprendiendo, van sabiendo qué es lo que pueden hacer y no pueden hacer y los consumidores se van empoderando.

Los consumidores saben qué es lo que tienen que reclamar, reclaman mucho más, eso está demostrado en la cantidad de reclamos, recuerdo cuando yo entré en la oficina se recibían un aproximado de 400, 500 reclamos al año, al día de hoy recibimos más de 2000 reclamos.

Y en procedimientos recibimos aproximadamente 2000 procedimientos, entre los dos procedimientos resolutivos, el sumarísimo y el ordinario.

Esto demuestra un crecimiento y esto es el empoderamiento que ha tenido el consumidor a través de las capacitaciones, a través del actuar que tenía el de Indecopi y la misma información que ahora está más a la mano para los consumidores.

**5. Considera que las funciones con que cuenta actualmente la ORI Cusco se encuentran lo suficientemente descentralizadas y desconcentradas?**

**Marco Marroquín:** Pensaría que no, pues en un país democrático y de visión para desconcentrar funciones falta mucho por desconcentrar. Sería interesante que se pudiera desconcentrar funciones en materia de libre competencia para evitar las prácticas de abuso de posición de dominio en Cusco, para evitar las prácticas colusorias o las concertaciones en el Cusco. Quizá también implementar un examen de forma de propiedad intelectual como el registro en derecho de autor en marcas y patentes. Asimismo, más allá de las funciones desde las oficinas regionales, dado que tienen toda una expertiz, deberían comenzar a salir productos académicos y hasta productos jurisprudenciales, pues ya existe toda una experiencia de años que debería ser sistematizada y que se dé a conocer no solo en el ámbito local sino a nivel nacional.

**Paola Aragón:** Yo considero que sí, yo considero que lo que se tiene al día de hoy ha sido la descentralización ordenada y paulatina que se tiene que ir dando. No podemos pretender nosotros al día de hoy, tener todas las delegaciones que se tienen en la sede central porque existe toda una organización técnica.

Tenemos que recordar que el Indecopi es un organismo, una institución técnica, que justamente por eso es reconocido y por eso es que quizás es diferenciado de otras instituciones, por el actuar que tenemos.

Entonces, para que esto se pueda dar de una manera ordenada y eficiente y que tenga el futuro que esperamos, tiene que ser gradual.

Vemos cómo el Indecopi ha ido creciendo en el Cusco, ha ido teniendo nuevas delegaciones y si bien es cierto, se puede pensar más adelante en tener otro tipo de delegación, de que se descentralicen otras funciones, insisto que tiene que ser un tema gradual.

Al día de hoy, con la capacidad operativa que tenemos, con las delegaciones que ya tenemos, vamos funcionando bien.

Creo que logramos tener una presencia importante en nuestra región y seguramente más adelante se podrá seguir analizando el tema de desconcentración de funciones.

Si bien no tenemos una delegación, si tenemos una actuación importante, como lo he mencionado en las interiores preguntas, con las capacitaciones, con el trato directo que tenemos con las asociaciones, con las comunidades, con los empresarios, con los emprendedores, sí tenemos una actuación sin tener la delegación propiamente para la tramitación, para el registro de los temas propiedades intelectuales.

Y creo que eso sí nos permite tener una presencia importante y poder estar cerca de la población, de los emprendedores, de los empresarios de nuestra región, y darles todos los servicios que tiene la Indecopi en nivel nacional.

**6. ¿Cómo ha impactado el surgimiento de nuevas tecnologías en las funciones y responsabilidades del INDECOPI en términos de defensa de la competencia y propiedad intelectual?**

**Marco Marroquín:** Lo interesante de Indecopi es que muchos de sus procedimientos se hicieron bajo la égida de ser procedimientos ISO, que tienen algún nivel de calidad y eso es importante ya que es más predecible, oportuno, confiable en sus procedimientos y servicios. También, las tecnologías están permitiendo la posibilidad de tener una mesa de partes y la pandemia ayudó en ese “propósito” para poder acelerar los procesos de virtualización de los procedimientos. Sin embargo, hoy en día las tecnologías permiten llevar a cabo audiencias y conciliaciones, además, también permiten llevar audiencias en tiempo real desde un domicilio u oficina y es importante tomar eso en consideración. Cabe mencionar que existen problemas en el surgimiento de las nuevas tecnologías, en la adquisición de productos y servicios en el llamado comercio electrónico, pues muchas de las operaciones que realizamos están bancarizadas, o adquirimos productos o servicios a través de aplicaciones o a través de negocios que tienen la modalidad de delivery y existen problemas de los últimos 10 años.

**Paola Aragón:** Al día de hoy casi todos los servicios que ofrece el INDECOPI pueden ser virtuales.

Yo recuerdo hace años cuando yo comenzaba en la institución, por ser nosotros una región turística, teníamos muchos turistas que estaban de paso por nuestra ciudad y luego se regresaban a su país de origen y con eso perdían la oportunidad de reclamar y ya no reclamaban, ya no denunciaban.

Ahora, aún habiendo regresado ya a su país pueden hacer un reclamo, una audiencia de conciliación, presentar una denuncia, seguir la denuncia, ser notificados electrónicamente y seguir todo el procedimiento de manera 100% virtual, sin importar en qué lugar del mundo esté.

Esto es gracias a esos esfuerzos que ha realizado el INDECOPI de poder virtualizar sus servicios.

Y en protección al consumidor, por ejemplo, al día de hoy contamos con una plataforma que se denomina PISAC, que es justamente la Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano, que permite que la audiencia de conciliación en la que antes tenían que sí o sí venir ambas partes y estar en la oficina, ahora la pueden hacer tanto presencial, como de manera mixta, con alguien presencial y alguien conectado, o las dos partes o todas las partes de manera virtual.

Esos son justamente los servicios que tiene el INDECOPI, además, por supuesto, de los canales para consultas para tramitación de reclamos, para tramitación de denuncias.

En el caso de propiedad intelectual también tenemos ya nuestra propia Gaceta de propiedad intelectual a través de la que se realizan las publicaciones que en un

momento se hacían en el diario El Peruano con un gasto adicional para las personas que querían registrar una marca. Por ejemplo, seguían el procedimiento y cuando tenían que publicar la intención que tenían de registrar la marca para ver si existía o no alguna oposición, tenían que ir al diario El Peruano, pagar el monto que correspondiera a la publicación y que se haga una publicación.

Ahora esto es totalmente gratuito a través de esta Gaceta digital que tiene el INDECOPI en propiedad intelectual.

Entonces sí vamos de la mano, sí, por supuesto, estoy segura, y hay mucho más por hacer porque el avance es muy acelerado.

El INDECOPI no se está quedando, está avanzando con todo el tema de las nuevas tecnologías.

- 7. En la actualidad una de las formas más recurrentes de comercio es el electrónico. Inclusive, ahora ya no existe una relación directa entre el vendedor y el cliente, sino solo por una plataforma electrónica que mantiene al vendedor en anonimato. En estos casos ¿cuál es la actuación del Indecopi en situaciones donde se vean vulnerados los derechos de un consumidor?**

**Marco Marroquín:** En principio, antes de pensar en el Estado o en Indecopi, habría que pensar en el propio consumidor, “el primer defensor de los derechos del consumidor, es el propio consumidor”. Si las personas compramos productos o servicios sin garantía, sin saber quién es el proveedor, sin tener un domicilio, pues estamos arriesgando no solamente nuestra economía, sino quizás también nuestra salud. Pero, por otro lado, también hay que tomar en consideración que en el mundo tecnológico del comercio electrónico de estos tiempos no se conoce al proveedor. Sin embargo, también hay que tomar en cuenta que hay proveedores y proveedores; hay algunos que ya tienen una garantía, una suerte de trayectoria; se han hecho de un nombre y una marca, pero hay otros que todavía no.

También hay que tomar en consideración que en estos tiempos hay la posibilidad de que se clonen las páginas web, que se vulneren las bases de datos de los clientes en las aplicaciones; entonces a veces uno cree que es el proveedor original y no lo es, y por lo tanto, hay que tener certeza como consumidor para ese propósito.

INDECOPI ya tiene experiencia en estos últimos años y estoy seguro que en los próximos meses habrán nuevas propuestas normativas en materia de protección al consumidor. Muchas personas compran productos y servicios, pero hay que tener la certeza correspondiente. Sin embargo, si no se hacen las propuestas y no se corrigen las normas, la tecnología seguirá avanzando y ya no será posible corregir aquello que todavía hoy es posible de ser regulado.

**Paola Aragón:** Sí, en efecto, ese es un tema que ya se venía de antes y con la pandemia pues ha tenido un crecimiento exponencial porque todas las relaciones

se realizaban virtualmente a través del comercio electrónico, y esto nos plantea, efectivamente, una serie de retos para nosotros como institución.

Partimos, considero, desde el tema de la información y la prevención. Porque muchas veces, como bien se señala, el vendedor está en el anonimato, y cuando una persona no recibe el producto o servicio que está contratando a través del comercio electrónico y quiere presentar un reclamo, resulta que ya no está, ya no existe, ya no lo encuentra. Entonces aquí es muy importante trabajar el tema de la información, de la educación al consumidor, de la prevención para que este consumidor sepa cómo identificar cuándo un proveedor en comercio electrónico, es o no es seguro.

¿Qué consideraciones debe tener? Porque hay muchos casos en los que lamentablemente ya no se logra identificar al proveedor, o no era un proveedor que se dedicaba efectivamente a vender a través del comercio electrónico, pues ya pasamos al lado de la estafa y se tiene que recurrir al Ministerio Público y a otras instancias. Entonces por ahí es muy importante trabajar la educación con este consumidor.

Y por supuesto, si es que efectivamente tenemos una relación de consumo celebrada a través del comercio electrónico entonces sí recordar al consumidor cuáles son sus derechos: el hecho de recibir el producto tal cual ha sido informado, con las características, con las condiciones que él ha visto en la plataforma, en la página web, y recibir ese producto en los plazos que correspondan, sin defectos, pagar el precio que fue informado, que son otros temas que también vemos cuando hacemos este tipo de denuncias.

Y un tema que también está íntimamente vinculado con el comercio electrónico es el uso de los medios de pago, y los problemas que pueden surgir cuando no se cuidan los datos sensibles, por ejemplo, de una tarjeta de crédito.

Muchas veces estas tarjetas tienen los datos impresos en el mismo plástico y el consumidor no lo sabe. Le llaman, le piden los datos, le piden las claves y el consumidor brinda esta información, y con esto se pueden producir una serie de operaciones que el consumidor no está realizando. Y, precisamente, estas operaciones son más fácilmente realizadas en el comercio electrónico, porque allí no piden una identificación, no ven al consumidor, no le piden una firma, sino tan solo los datos de la tarjeta.

Si el consumidor brinda estos datos, se pueden realizar una serie de operaciones que lo perjudican, y lamentablemente este es uno de los hechos más reclamados y más denunciados que vemos en la oficina de Indecopi.

Acá también es muy importante que se verifique que los establecimientos, las entidades financieras y bancarias cumplan con todas las medidas de seguridad establecidos por el ente regulador, que en este caso es la SBS, pero también es muy importante y por eso incidimos tanto en la educación, en la información que debe tener cada consumidor, porque el avance de las tecnologías no solamente

presenta retos para la institución, sino también para todas las personas, incluidos consumidores y proveedores.

Los proveedores, que tienen que establecer mecanismos de seguridad, y los consumidores, que tienen que saber qué cuidados deben tener, qué consideraciones deben tener en cuenta antes de brindar datos, o antes de entrar a realizar algunas relaciones de consumo en plataformas electrónicas a través de comercio electrónico.

**8. Con base a la respuesta anterior ¿Considera que el INDECOPI ha implementado políticas específicas para abordar los retos y oportunidades que presentan las nuevas tecnologías en el ámbito de la competencia y la propiedad intelectual?**

**Marco Marroquín:** En el ámbito administrativo Indecopi ha avanzado muchísimo, tiene mucho personal idóneo; sin embargo, la tecnología avanza. Por ejemplo, por medio de la Inteligencia Artificial pueden configurarse compras o ventas no autorizadas. Ahí hay un problema. Entonces, en el aparato administrativo de Indecopi está la posibilidad de utilizar las tecnologías para los procedimientos, pero antes de que existan reclamos o denuncias, tienen que haber normas que permitan pensar que el consumidor también está protegido.

Sin embargo, recordemos que estamos en un contexto mundial en donde hay personas que están adquiriendo productos o servicios a escala mundial, del exterior. Allí se plantean una serie de retos que están más allá de Indecopi o incluso del propio Estado peruano.

Se tiene la necesidad de que los tratados internacionales, y sobre todo los de comercio, puedan vertebrar soluciones a las problemáticas que pueden existir.

En estas circunstancias, Indecopi siempre ha estado como institución a la vanguardia de los cambios, -no solo tecnológicos- sino los cambios sociales económicos y culturales que se dan en el país.

**Paola Aragón:**

Sí. De hecho, respecto de la implementación de políticas, el Indecopi también va a la vanguardia, no solamente estableciendo políticas nacionales, sino que el Indecopi forma parte o busca adherirse a diferentes organismos internacionales, porque sabemos que todo este tema no son problemas específicos de Perú, sino también se pueden dar en otras regiones a nivel de Latinoamérica, a nivel mundial inclusive, y por eso el Indecopi forma parte de estos organismos que justamente brindan apoyo a los gobiernos para establecer políticas para el desarrollo de la economía, para la protección de los consumidores.

Uno de estos organismos que me gustaría mencionar aprovechando la entrevista es la OCDE, que es el Organismo para la Cooperación y Desarrollo Económico.

El Indecopi está en un proceso de adhesión a esta organización, que a la actualidad reúne 38 países a nivel mundial y creo que lo importante y un tema para resaltar

es que desde el año 2019 el Indecopi es el centro regional para la competencia en América Latina; es decir, las capacitaciones a los funcionarios se dan desde el centro regional establecido en la ciudad de Lima, en nuestro país, y eso es importante porque nos permite tener de primera mano estas capacitaciones. De hecho, muchos funcionarios del Indecopi a nivel nacional han sido favorecidos con estas capacitaciones de parte de un organismo internacional reconocido e importante como lo es la OCDE, y precisamente para continuar con ese trabajo es que a finales del año pasado se ha renovado este compromiso, ese entendimiento entre el Indecopi y la OCDE para poder renovar este centro regional de la OCDE para la competencia en América Latina y en nuestro país.

Entonces creo que son esfuerzos importantes que realiza el Indecopi y a partir de eso participan en una serie de reuniones, de capacitaciones, para poder ser asesorados y establecer las políticas que correspondan con el avance de las tecnologías y los problemas que se presentan a nivel mundial, porque no hablamos solamente de nuestra región, sino también a nivel mundial para poder estar a la vanguardia y poder tomar decisiones y establecer las políticas que correspondan a la protección de los mercados, de la competencia, de los consumidores y de la propiedad intelectual.

**9. ¿Existen casos o situaciones específicas en los que el INDECOPI ha intervenido para abordar problemas relacionados con la competencia en el ámbito de las nuevas tecnologías?**

**Marco Marroquín:** En los últimos tiempos hay casos orientados al ámbito de los servicios financieros en tanto que es uno de los rubros más reclamados y denunciados, existen problemas financieros en el uso de las tecnologías como la clonación de tarjetas que en algunos casos Indecopi ya no puede velar porque pasan a ser tema de orden penal o de otras instituciones.

Por ejemplo, hay casos en donde aparecen consumos indebidos en tarjetas de crédito o débito, o aparecen transacciones no autorizadas de bancos. En estos casos, la propia institución de Indecopi tiene que tener todos los recursos para poder investigar de manera adecuada y sancionar. Tecnológicamente no podemos quedarnos desfasados. Inclusive, ha sido y todavía es parte del cometido de Indecopi hacer un trabajo exhaustivo de todo lo que es la firma electrónica, pues vía firma electrónica también puede haber una serie de inconvenientes cuando no se certifica que quien está autorizando sea el que esté adquiriendo un producto o servicio.

**10. Hace algunos meses surgió gran controversia porque a través de Amazon se comenzaron a vender libros redactados por una IA utilizando el nombre de**

**la autora Jane Friedman sin que ella haya intervenido en el proceso. De presentarse un caso similar en el Perú, ¿Cuál sería el margen de actuación de INDECOPI?**

**Marco Marroquín:** Hay dos o tres temas que analizar en el caso que se ha comentado. Primero, si se vende un producto con la identificación de un autor, pero el autor no es el que precisamente el que genera este producto, para empezar, aquí hay un problema de protección al consumidor.

Segundo, hay un problema de propiedad intelectual, de derecho de imagen. Es todo un reto porque no se sabe de manera exacta o precisa si lo creado un ser humano o lo han hecho los algoritmos o la Inteligencia Artificial. Entonces, para lo que es Derecho de Autor, lo importante será siempre la originalidad, y por tanto hay que demostrar esa originalidad.

También a nivel empresarial, ya no a nivel de consumo de propiedad intelectual, pueden haber problemas relacionados a las competencias desleales o en algún caso donde masivamente se pueda estar cometiendo un acto de publicidad engañosa.

Recordemos que las normas de Indecopi tienen un alcance territorial, nacional, y en lo que respecta a la pregunta, que es a nivel internacional, habría que ver los tratados que protegen no solamente a los competidores sino a los consumidores en un contexto internacional de prácticas comerciales relacionadas con las nuevas tecnologías.

**11. ¿Cuáles son los desafíos específicos que enfrenta el INDECOPI en la regulación de prácticas comerciales relacionadas con nuevas tecnologías?**

**Marco Marroquín:** Es realmente un reto, no solo para Indecopi sino para todas aquellas instituciones de consumo en el mundo.

Yo creo que tendrían que impulsar estos desafíos las autoridades de consumo en el mundo con las asociaciones de consumidores de manera conjunta, para tener normas o tratados internacionales. Se debe también tomar en cuenta que nosotros somos parte de la Comunidad Andina de Naciones, y por lo menos deberíamos tener normas de protección al consumidor entre los países que son parte de esta comunidad.

En Europa se tiene normas comunitarias y en otras comunidades económicas también. Todavía nos falta avanzar a nivel de Sudamericano.

La Comunidad Andina aglutina solamente cuatro países: Colombia, Bolivia, Ecuador y Perú, en cuanto al tema tecnológico de seguro tiene que haber esfuerzos.

Hace unos meses en el parlamento Europeo, se ha dado la primera norma que intenta regular la inteligencia artificial porque se ha visto que esta puede generar

una serie de ventajas, efectos positivos; pero también efectos negativos, no solamente en el trabajo, sino también en las personas, en la propiedad intelectual o en el consumo

Por lo tanto, tiene que haber más que un pronunciamiento, una propuesta por parte Indecopi como autoridad de consumo frente a los nuevos retos que presenta la tecnología.

**Paola Aragón:** Sí. Como bien se ha señalado la pregunta parte de la eliminación de fronteras. Ahora, una persona puede completar un servicio no solamente con proveedores de nuestro país, sino con proveedores de otros lugares. Para eso, es importante nuevamente el tema de la información, de la capacitación, pero uno de los desafíos es el poder realizar los trámites tanto de reclamos y denuncias con estos proveedores que físicamente no están en nuestro país, pero que sí prestan productos y servicios en nuestro país y que sí surten los efectos o los beneficios o los potenciales problemas en nuestro país.

Entonces, los consumidores que están en el Perú pueden ser afectados por este tipo de proveedores y por eso es justamente uno de los desafíos que tenemos para poder continuar ampliando la protección que tenemos al consumidor y no limitarlos solamente a los proveedores que tenemos acá, que funcionan acá o como se tenía antes con su establecimiento comercial físico, sino a todos aquellos proveedores que están en la web, que están en el internet y que pueden estar en cualquier lugar pero que brindan servicios y productos en nuestro país.

## **12. Ideas finales:**

**Paola Aragón Iturri:** Indecopi tiene 31 años en nuestro país y 29 años en nuestra región, Cusco, y lo que yo quiero resaltar es el compromiso que muestra el Indecopi para poder trabajar por los derechos de los consumidores.

Somos una institución pequeña, relativamente joven, y, en el caso de Cusco, somos una oficina pequeña para la cantidad de funciones que tenemos asignadas. Sin embargo, el compromiso que muestran todos los funcionarios de la oficina, hace que sea posible la protección al consumidor, que es una de las áreas más grandes, pero también promueve el desarrollo en propiedad intelectual.

Yo siempre resalto en las entrevistas y en las capacitaciones que tenemos esta apertura que tenemos como oficina de Indecopi en Cusco, esta disposición que tenemos para poder ayudar, atender, asesorar, dentro del marco de nuestras competencias, para poder estar al servicio de la ciudadanía.

Es algo que me gustaría resaltar también en esta entrevista, porque no es un trabajo personal, no es un trabajo de una, dos, tres personas, es un trabajo de un equipo humano que está a disposición de la población.