

MÓDULO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR A CARGO DE LA COMISIÓN

ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES.

La Comisión reinauguró la atención a los consumidores y usuarios, potenciando las actividades de la Plataforma de Atención al Consumidor creada mediante Convenio entre el Congreso de la República y el INDECOPI; con la finalidad de recibir los reclamos de la población y en concordancia con su labor fiscalizadora y dentro de sus potestades canalizar sus reclamos ante las instancias correspondientes para darles una solución inmediata, de esta manera acercar al Congreso a la ciudadanía.

Durante la labor desarrollada recibimos quejas, denuncias y reclamos de consumidores, los mismos que fueron atendidos oportunamente; Asimismo, solicitamos información de los organismos reguladores y/o entidades involucradas, a fin de hallar una pronta solución a sus requerimientos, velando que no sean afectados o vulnerados sus derechos. Se le brindó la orientación pertinente en materia legal y comercial, a fin de acortar el camino a sus requerimientos, evitando presentar solicitudes de reclamo innecesarias.

REPORTE DE ATENCIONES

La comisión puso a disposición de los usuarios el correo de atención a los consumidores: **codeco@congreso.gob.pe** para recoger sus solicitudes y posteriormente recibir las respuestas de las instituciones notificadas. Indicadores de la Gestión al respecto, se detalla a continuación las atenciones a los reclamos, quejas y/o denuncias recibidas vía correo, llamadas o de forma presencial.

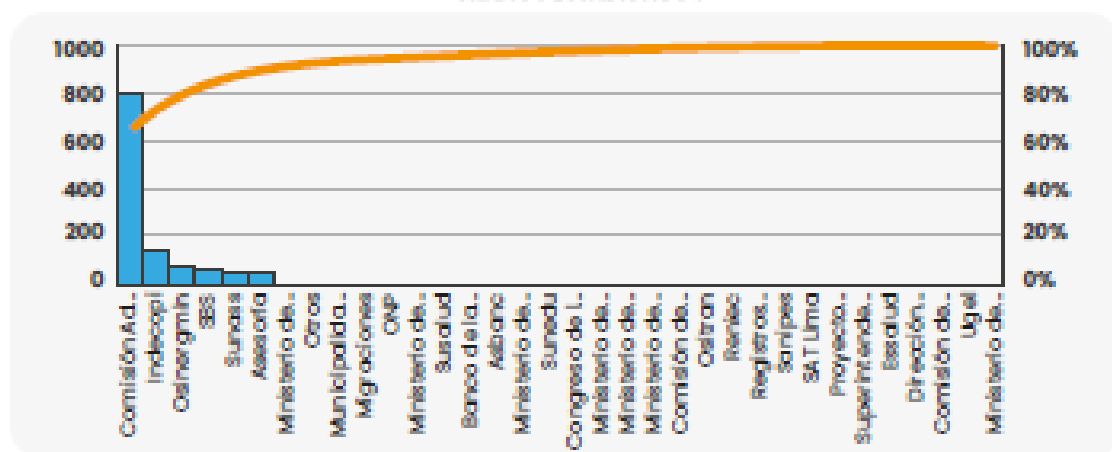
RESUMEN DE CONSULTAS

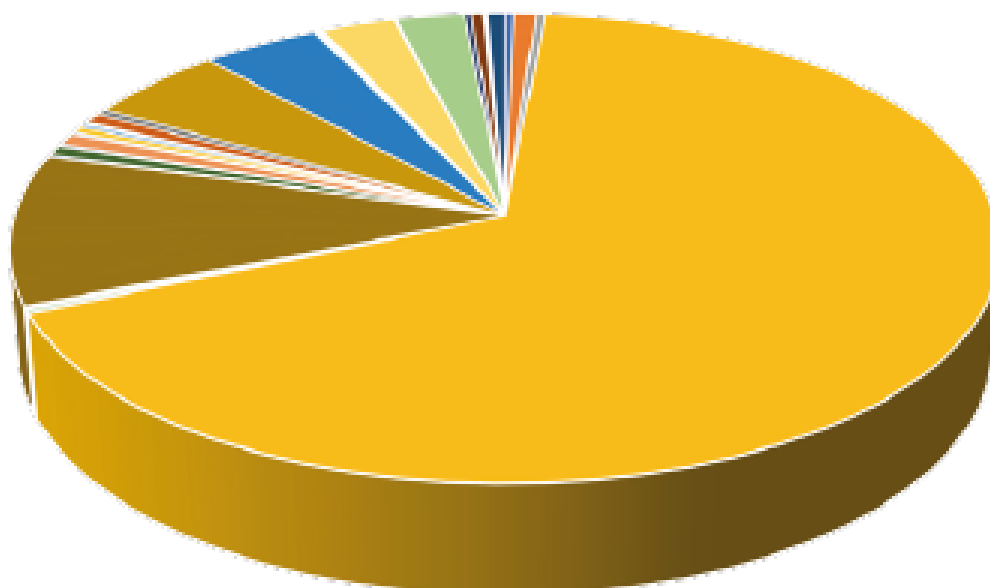
Nº	Entidad	Denuncias
1	Asbanc	4
2	Asesoría	10
3	Banco de la Nación	4
4	Comisión Ad Hoc Fonavi	805
5	Comisión de Justicia	1
6	Congreso de la República	2
7	Dirección Regional de Educación Lima	1
8	Essalud	1
9	Proyecto Especial Chavimochic	1
10	Indecopi	124
11	Ministerio de Economía y Finanzas	2
12	Migraciones	8
13	Ministerio de Educación	2
14	Ministerio del Interior	10
15	Ministerio de Justicia	2
16	Ministerio de Transportes	5
17	Ministerio de Salud	3
18	Ministerio de Trabajo	1
19	Ositran	1

20	Municipalidades	8
21	ONP	5
22	Osinergrmín	63
23	Osiptel	51
24	Reniec	1
25	Registros Públicos	1
26	Sanipes	1
27	SAT Lima	1
28	SBS	33
29	Superintendencia del Mercado y Valores	1
30	Sunass	31
31	Sunedu	3
32	Susalud	5
33	Comisión de Transportes	1
34	Ugel	1
35	Otros	8
TOTAL		1,203

Módulo De La Comisión De Defensa Del Consumidor Y Organismos Reguladores De Los Servicios Públicos

GRÁFICO ESTADÍSTICO 1





- | | | |
|--|-----------------------------|--------------|
| ■ Asbanc | ■ Sunedu | ■ Osinergmin |
| ■ Banco de la Nación | ■ Comisión de Transportes | ■ Reniec |
| ■ Comisión de Justicia | ■ Otros | ■ Sanipes |
| ■ Dirección Regional de Educación Lima | ■ Asesoría | ■ SBS |
| ■ Proyecto Especial Chavimochic | ■ Comisión Ad Hoc Fonavi | ■ Sunass |
| ■ Ministerio de Economía y Finanzas | ■ Congreso de la República | ■ Susalud |
| ■ Ministerio de Educación | ■ Essalud | ■ Ugel |
| ■ Ministerio de Justicia | ■ Indecopi | |
| ■ Ministerio de Salud | ■ Migraciones | |
| ■ Ositran | ■ Ministerio del Interior | |
| ■ ONP | ■ Ministerio de Transportes | |
| ■ Osiptel | ■ Ministerio de Trabajo | |
| ■ Registros Públicos | ■ Municipalidades | |
| ■ SAT Lima | | |
| ■ Superintendencia del Mercado y Valores | | |

MÓDULO DE ATENCIÓN DEL INDECOPI EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Los servicios de implementación en el módulo de atención del Indecopi, responde a dos procedimientos: **sistema de asesorías**; mediante este sistema se maneja el número de consumidores que registran una atención en la Plataforma del Indecopi. A través este sistema se logra mantener información exacta y razonable de los sectores que tienen mayor injerencia en los consumidores y el **sistema de reclamos**: procedimiento mediante el cual, en mediano y un corto plazo se busca una solución consensuada entre el consumidor y proveedor a través de una conciliación. Por el sistema de reclamos, se tramitan casos en los cuales existe una manifiesta violación al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En base a las consideraciones citadas en el párrafo de arriba, procedemos a citar los logros del Indecopi/Congreso, durante los meses de agosto 2022 a junio 2023.

ASESORÍAS REGISTRADAS

TEMA DE ORIENTACIÓN	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Ene-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	May-23	Jun-23 ^a	TOTAL
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	53	490	441	429	425	401	381	357	398	488	501	5178
TELECOMUNICACIONES	44	48	61	50	44	48	52	44	58	52	25	481
PROPIEDAD INTELECTUAL	4	3	1	5	-	3	2	3	3	5	4	38
ENERGÍA	1	5	2	3	2	7	7	6	10	5	3	54
SAUD	-	3	1	2	3	3	-	2	-	2	1	17
EDUCACIÓN	-	3	-	1	1	-	-	-	-	-	-	6
BANCAIRO FINANCIERO Y AFP	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
CARRERAS INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTES	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3
AGUA Y SANEAMIENTO	1	-	-	1	-	1	1	1	-	2	1	8
TOTAL	98	549	512	542	475	523	425	413	469	565	535	5773

RECLAMOS CONCLUIDOS

TASA DE CONCILIACIONES 74%

FORMA DE CONCLUSIÓN	Ago-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22*	TOTAL
ACORDADO	57	114	88	106	78	97	107	84	67	112	67	988
DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE O CESSA CONTINUAR CON EL PROCESO DEL RECLAMADO	21	59	45	46	37	63	48	45	38	57	55	518
ABANDONO	21	47	44	79	46	65	71	22	28	42	30	455
NO CONCLUIDO	17	48	38	37	36	39	21	54	38	53	50	481
CONCLUIDO	9	38	38	31	21	21	13	25	28	26	26	258
INSISTENCIA DEL RECLAMADO	-	-	2	9	5	6	4	18	18	11	25	108
INSISTENCIA DEL RECLAMANTE	1	11	11	9	18	12	1	21	38	7	10	129
INSISTENCIA DE AMBOS PARTES	-	-	-	-	-	1	6	2	2	2	-	13
DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE: INSISTENCIA JUSTIFICADA A LA SEGUNDA CITACIÓN	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2
OPINACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
FALTA DE DATOS DEL PROVEEDOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
ASISTENCIA DEL RECLAMANTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	106	317	240	300	234	304	242	252	258	311	295	2914

MATERIA	Ago-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22*	TOTAL
EN BLANCO	-	-	-	-	2	-	2	-	2	-	-	4
ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE TRABAJO	8	-	4	4	5	8	-	1	2	4	6	52
ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3
ADMINISTRACIÓN DE FONDOS COLECTIVOS	-	-	-	-	-	1	1	2	-	1	-	5
ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
ADMINISTRACIÓN DE FONDOS MUTUOS	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
ALQUILER DE INMUEBLES	-	2	-	-	-	1	1	1	-	-	-	5
ALQUILER DE INMUEBLES POR ENGAÑO	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3
ALQUILER DE TECNICOS, MAQUINARIA, EQUIPO DE OFICINA Y OTROS	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
AGENCIA ECONOMICA Y EMPRESARIAL	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
AGENCIA EN INFORMATICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
AGENCIA JURIDICA (OGA)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2
CONTABILIDAD FINANCIERA DE NEGOCIO	-	1	1	1	-	1	2	1	1	1	1	10
CERTIFICADO DE DEPÓSITO	-	1	1	1	1	-	-	-	-	1	1	7
CONDICIONES	-	-	-	2	2	4	3	-	2	6	8	26
CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES	1	-	-	-	-	1	4	1	-	1	10	21
CÓMODO DE CONSUMO	4	30	18	21	11	20	7	9	8	9	8	138
CÓMODO HIPOTECARIO	-	2	1	-	2	1	1	-	1	-	-	8
CUENTA CORRIENTE	1	1	1	1	4	-	1	1	1	1	1	12
CUENTA CTS	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
CUENTA DE AHORRO	4	21	5	11	18	24	16	14	10	17	14	144
CUENTA DE HABERES	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2
ELABORACIÓN DE BEBIDAS	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE TABAQUE	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ENCUENTROS	-	1	-	1	1	-	4	1	1	1	-	10
FABRICACIÓN DE ARTÍCULOS ARTESANALES	-	1	-	1	1	1	2	2	-	4	5	13
FABRICACIÓN DE JORNAS Y OTROS ARTÍCULOS DE METALES PRECIOSOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
FABRICACIÓN MUEBLES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	11	7	18	9	21	2	18	12	11	11	124
HOSPITALIZACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS Y OTRAS	-	2	-	-	2	2	2	-	1	-	2	11
MAINTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	3
OTRAS ACTIVIDADES DE DESARROLLO	1	2	1	4	2	1	1	-	1	4	1	18
OTROS SERVICIOS	2	1	2	1	1	1	4	1	1	2	1	16
OTROS SERVICIOS O PRODUCTOS PRESTADOS POR ASOCIACIONES	-	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	10
OTROS SERVICIOS PARA EMPRESAS	2	10	10	18	20	18	10	18	18	18	10	134
OTROS SERVICIOS RELACIONADOS	-	-	-	1	-	1	1	-	2	-	-	5
PRESENTACIONES ARTÍSTICAS	-	-	1	-	1	1	1	1	1	-	-	6
PRESTAMO PERSONAL	2	4	4	4	8	6	1	10	8	1	4	52
PROTECCIÓN DE PELÍCULAS DE CINE	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	4
RECEPCIÓN DE EVENTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
REPLAZAMIENTO	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	4
SEGURO CONTRA ACCIDENTES	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
SEGURO DE DESGRACIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
SEGURO DE SALUD	-	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	4
SEGURO DE VIDA	-	-	1	1	-	1	1	1	1	-	-	6

SEGURO PATRIMONIAL	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	8	
SEGURO INMOBILIARIO	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
SEGURO VEHICULAR	-	1	8	-	1	1	-	1	-	-	8	
SEGUROS GENERALES	-	2	2	1	1	1	1	2	-	1	17	
SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDA	-	1	-	4	2	4	2	2	3	5	21	
SERVICIO DE COMRAJE DE ACTIVOS FINANCIEROS	-	-	-	-	1	1	1	-	-	3	6	
SERVICIO DE HERRAJES	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4	
SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN	-	-	-	-	-	5	3	-	-	2	11	
SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN Y EMERGENCIA	-	5	4	6	3	-	-	-	-	-	18	
SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
SERVICIOS DE DROGUERIA	-	2	-	1	2	-	1	2	-	-	8	
SERVICIOS DE FOTOCOPIAMIENTO	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3	
SERVICIOS DE FARMACIA	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	5	
SERVICIOS DE INSTALACIÓN	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	
SERVICIOS DE LAVANDERÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
SERVICIOS DE MUDANZA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
SERVICIOS DE PAGO O DEPÓSITOS POR CUENTA DE TERCEROS	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2	
SERVICIOS DE REPARACIÓN	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
SERVICIOS DE SALIDAS DE BOLSAS Y POLICURRIMAS	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	2	
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	1	9	5	4	6	28	9	28	27	29	121	
SERVICIOS DE VIGILANCIA	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	
SERVICIOS FUNERARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
SERVICIOS FUNERARIOS DIVERSOS	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	3	
SOAT	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	
TAQUETA DECORATIVO	12	11	12	28	28	68	64	64	68	68	689	
TAQUETA DECORATIVO	2	7	17	24	7	21	7	8	8	11	87	
TRANSPORTE DE CARGA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
TRANSPORTE DE PASAJEROS	1	14	14	24	11	24	9	28	28	27	121	
VENTA DE ARMARIOS	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2	
VENTA DE ARTÍCULOS COSMÉTICOS Y DE TOCADOR	-	8	1	2	-	1	-	-	3	1	15	
VENTA DE ARTÍCULOS DE FERRISTERÍA	-	-	2	1	1	1	-	1	1	-	12	
VENTA DE ARTÍCULOS DE USO DOMESTICO	-	-	1	2	1	1	-	1	2	1	11	
VENTA DE BEBIDAS	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
VENTA DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO	29	35	31	26	17	17	12	39	32	30	211	
VENTA DE COMBUSTIBLE	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
VENTA DE ELECTRODOMESTICOS	8	10	5	-	-	3	-	2	2	-	28	
VENTA DE EQUIPOS DE COMPUTO	-	1	2	4	4	5	-	1	-	-	17	
VENTA DE EQUIPOS TELEFONICOS	5	17	4	10	5	11	6	5	1	1	76	
VENTA DE MAQUINAS POR EN CARRO	1	1	2	4	2	3	2	3	2	1	21	
VENTA DE LÁCTEOS	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	4	
VENTA DE MATERIALES EDUCATIVOS	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
VENTA DE MEDICAMENTOS	1	1	2	2	1	-	-	1	-	-	8	
VENTA DE MUEBLES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
VENTA DE OTROS PRODUCTOS	26	34	18	44	29	41	38	36	28	23	461	
VENTA DE OTROS PRODUCTOS DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO	-	-	-	1	1	1	1	1	-	1	7	
VENTA DE PRENSAS DE ESCRIBIR	20	5	5	12	4	1	2	-	2	1	58	
VENTA DE PRODUCTOS PARA MAQUINA DE HOSIAS	1	3	3	3	2	3	3	3	1	2	28	
VENTA DE PUBLICIDAD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
VENTA DE REPUESTOS PARA EQUIPOS DE TELEFONIA Y FOTOCOPIES	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	4	
VENTA DE REPUESTOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	6	
VENTA DE TELAS	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	
VENTA DE VEHICULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS	1	1	1	-	1	1	1	-	1	1	14	
TOTAL	108	117	208	330	264	460	261	261	260	111	246	2461