

2011

ANUARIO
DE ESTADÍSTICAS
INSTITUCIONALES



2011

ANUARIO
DE ESTADÍSTICAS
INSTITUCIONALES

PRESENTACIÓN

EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI) pone a disposición de la ciudadanía, el empresariado, el sector académico y otros agentes económicos interesados en la actividad de la institución, el documento denominado Anuario de Estadísticas Institucionales 2011 el cual contiene información estadística sobre las actividades que realizaron sus diferentes áreas durante el periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2011.

El primer capítulo muestra información estadística sobre actividades vinculadas a la Protección al Consumidor, a cargo de las áreas siguientes: Servicio de Atención al Ciudadano, Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, Comisiones de Protección al Consumidor y Sala de Defensa de la Competencia Nº 2.

El segundo capítulo presenta datos estadísticos en materia de Defensa de la Competencia a cargo de las Comisiones de: Eliminación de Barreras Burocráticas, Defensa de la Libre Competencia, Fiscalización de Dumping y Subsidios, Fiscalización de la Competencia Desleal y Procedimientos Concursales. En la parte final de este capítulo se incluye la sección de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 1.

El tercer capítulo contiene información estadística referida a temas de Protección de la Propiedad Intelectual a cargo de las Direcciones de: Derecho de Autor, Invenciones y Nuevas Tecnologías, y Signos Distintivos. La sección de la Sala de la Propiedad Intelectual se presenta al final de este capítulo.

El cuarto capítulo presenta datos estadísticos en aspectos relacionados a Normas Técnicas y Evaluación de la Conformidad supervisados por la Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias, el Servicio Nacional de Acreditación, y el Servicio Nacional de Metrología.

El quinto capítulo muestra información estadística sobre las actividades de la Gerencia Legal del Indecopi.

Con la difusión de este documento se busca informar acerca de las actividades que realiza el Indecopi, y de esa manera, contribuir a generar una cultura de mercado orientada a aumentar el bienestar en la sociedad.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

1

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 12

1. Servicio de Atención al Ciudadano 14
 - A. Asesorías 14
 - B. Reclamos 35
2. Órganos Resolutivos de Procedimientos
 - Sumarísimos de Protección al Consumidor 68
 - A. A Nivel Nacional 69
 - B. Sede Central 79
 - C. Sede Lima Norte 96
 - D. Oficinas Regionales 106
3. Comisiones de Protección al Consumidor 121
 - A. A Nivel Nacional 122
 - B. Sede Central 129
 - C. Sede Lima Norte 143
 - D. Oficinas Regionales 151
4. Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 167



2

DEFENSA DE LA COMPETENCIA 172

5. Comisiones de Eliminación de Barreras Burocráticas 174
 - A. A Nivel Nacional 174
 - B. Sede Central 178
 - C. Oficinas Regionales 180
6. Comisión de Defensa de la Libre Competencia 182
7. Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios 185
8. Comisiones de Fiscalización de la Competencia Desleal 190
 - A. A Nivel Nacional 190
 - B. Sede Central 193
 - C. Oficinas Regionales 194



9. Comisiones de Procedimientos Concursales	197
A. A Nivel Nacional	198
B. Sede Central.....	199
C. Sede Lima Norte	200
D. Oficinas Regionales	201
10. Sala de Defensa de la Competencia N° 1	203

3

PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD

INTELLECTUAL.....	210
11. Dirección de Derecho de Autor.....	212
12. Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías	217
13. Dirección de Signos Distintivos.....	229
14. Sala de Propiedad Intelectual.....	239

4

NORMAS TÉCNICAS Y

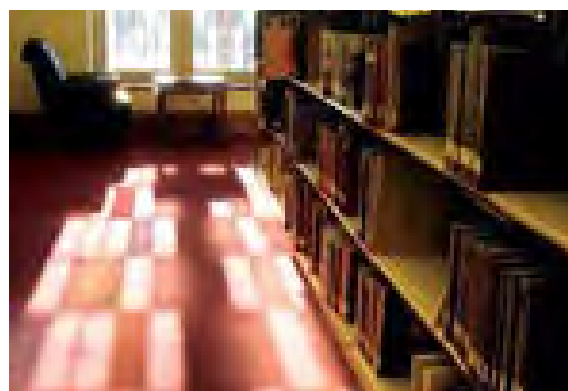
EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD	244
15. Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias.....	246
16. Servicio Nacional de Acreditación	250
17. Servicio Nacional de Metrología.....	254

5

GERENCIA LEGAL DEL INDECOPI	258
18. Gerencia Legal del Indecopi	260

GLOSARIO	264
----------------	-----

CRÉDITOS	270
----------------	-----



NOTAS GENERALES PARA EL LECTOR

EL PRESENTE documento ha sido elaborado por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi con información estadística proporcionada por las diferentes áreas de la institución.

La información que se presenta no abarca las campañas de difusión, de sensibilización, charlas u otras actividades que llevan a cabo regularmente las diferentes áreas de la institución. Estas actividades se encuentra resumidas en otros documentos institucionales como las Memorias Anuales.

La información estadística de OPS, CPC y SC2 según actividad económica ha sido elaborada en función al descriptor de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme, registrado en las bases de datos de dichas áreas.

En la parte final se presenta un glosario con los principales términos técnicos usados en cada una de los capítulos de este documento.

SIMBOLOGÍA

- ... = No disponible
- = No existe
- 0 = No alcanza la unidad
- ,

ABREVIATURAS

AFP	=	Administradora de Fondo de Pensiones	NTP	=	Norma Técnica Peruana
APC	=	Acuerdo de Promoción Comercial	OEC	=	Organismo de Evaluación de la Conformidad
CAS	=	Contrato Administrativo de Servicios	OLI	=	Oficina Local del Indecopi
CCD	=	Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal	OMC	=	Organización Mundial del Comercio
CCO	=	Comisión de Procedimientos Concursales	OPS	=	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor
CEB	=	Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas	ORD	=	Oficina de Recepción y Devolución de Instrumentos
CFD	=	Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios	ORI	=	Oficina Regional del Indecopi
CLC	=	Comisión de Defensa de la Libre Competencia	OSINERGMIN	=	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
CNB	=	Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias	OSIPTEL	=	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
CODEX	=	Comisión del Codex Alimentarius	SAC	=	Servicio de Atención al Ciudadano
CPC	=	Comisión de Protección al Consumidor	SC1	=	Sala de Defensa de la Competencia N° 1
DDA	=	Dirección de Derecho de Autor	SC2	=	Sala de Defensa de la Competencia N° 2
DIN	=	Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías	SGC	=	Sistema de Gestión Colectiva
DSD	=	Dirección de Signos Distintivos	SIGA	=	Sistema de Gestión Administrativa
GEL	=	Gerencia Legal del Indecopi	SLUMP	=	Sistema Legal de Unidades de Medida del Perú
GOR	=	Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi	SNA	=	Servicio Nacional de Acreditación
GTI	=	Gerencia de Tecnologías de la Información del Indecopi	SNM	=	Servicio Nacional de Metrología
IEC	=	Comisión Internacional Electrotécnica	SOAT	=	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
INDECOPI	=	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	SPI	=	Sala de la Propiedad Intelectual
ISO	=	Organismo Internacional de Estandarización	SUNASS	=	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
			TLT	=	Tratado de Derecho de Marcas
			UIT	=	Unidad Impositiva Tributaria

1

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

14. 1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A. Asesorías

A.1 A Nivel Nacional

A.2 Sede Central

A.3 Sede Lima Norte

A.4 Oficinas Locales

A.5 Oficinas Regionales

B. Reclamos

B.1 A Nivel Nacional

B.2 Sede Central

B.3 Sede Lima Norte

B.4 Oficinas Locales

B.5 Oficinas Regionales

68. 2. ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A. A Nivel Nacional

B. Sede Central

C. Sede Lima Norte

D. Oficinas Regionales

121. 3. COMISIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A. A Nivel Nacional

B. Sede Central

C. Sede Lima Norte

D. Oficinas Regionales

167. 4. SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Nº 2



1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) tiene como objetivos: brindar asesorías a los usuarios de la institución y atender reclamos de los consumidores.

• Con relación al servicio de asesorías, se encarga de brindar orientación a los usuarios sobre los procedimientos, servicios, y trámites del Indecopi; y atender las solicitudes de acceso a la información pública.

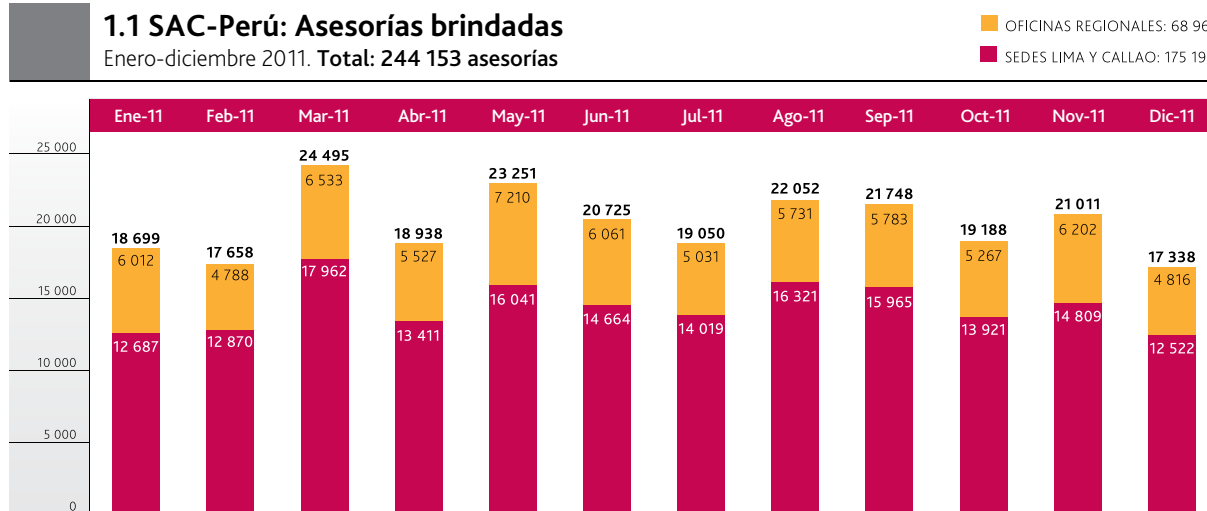
• Como vía para la presentación de reclamos, actúa cuando presumiblemente se ven afectados los derechos de un consumidor por algún proveedor que no le ofrece solución a su problema¹. En estos casos promueve que, mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos rápidos y sencillos como la conciliación, tanto el proveedor como el consumidor lleguen a un acuerdo definitivo y satisfactorio para ambas partes.

En la primera sección se presenta información estadística sobre las asesorías brindadas dentro de las instalaciones del Indecopi y en la segunda sección se muestran datos estadísticos sobre los reclamos presentados por los consumidores, en ambos casos la información corresponde al periodo enero - diciembre 2011. Los datos se presentan en cinco niveles de cobertura: nacional, Sede Central, Sede Lima Norte, Oficinas Locales (OLI) y Oficinas Regionales (ORI).

A. ASESORÍAS

A1. ASESORÍAS A NIVEL NACIONAL

1.1 SAC-Perú: Asesorías brindadas Enero-diciembre 2011. Total: 244 153 asesorías



Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi a nivel nacional, no incluye atenciones a través de módulos itinerantes.
Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

[1] Excepto en aquellos casos para los cuales la atención de reclamos no es competencia del Indecopi, como por ejemplo en el caso de los servicios públicos: telecomunicaciones a cargo del Osiptel, energía (electricidad) a cargo del Osinergrmin, saneamiento (agua potable y alcantarillado) a cargo de la Sunass.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, el SAC brindó un total de 244 153 asesorías² a nivel nacional. Las asesorías brindadas en Lima Metropolitana y Callao representaron el 71,76% del total de las asesorías, mientras que las asesorías brindadas en las Oficinas Regionales representaron el 28,24%.

1.2 SAC-Perú: Asesorías brindadas, según sede u oficina regional de atención

Enero-diciembre 2011

Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1. SEDES DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO														
Sede Central	11 512	11 553	15 946	11 811	14 077	12 802	12 279	14 177	13 819	11 731	12 814	10 792	153 313	62,79
Sede Lima Norte 1/	813	844	1 217	1 048	1 147	1 075	997	1 336	1 445	1 255	1 284	1 057	13 518	5,54
OLI Lima y Callao 2/	362	473	799	552	817	787	743	808	701	935	711	673	8 361	3,42
Sub-total	12 687	12 870	17 962	13 411	16 041	14 664	14 019	16 321	15 965	13 921	14 809	12 522	175 192	71,76
2. OFICINAS REGIONALES														
ORI Arequipa	1 006	885	1 218	1 099	1 516	1 308	1 002	980	1 145	980	1 102	802	13 043	5,34
ORI Tacna	971	438	968	715	774	884	669	775	814	762	952	673	9 395	3,85
ORI Piura	793	681	611	394	863	568	349	459	472	587	698	633	7 108	2,91
ORI Lambayeque	693	695	730	733	758	560	408	417	240	286	359	314	6 193	2,54
ORI La Libertad	431	358	462	306	646	617	512	613	682	320	445	222	5 614	2,30
ORI Junín	537	447	742	407	432	403	464	433	374	419	418	404	5 480	2,24
ORI Cajamarca	361	345	368	331	523	330	243	474	473	369	452	423	4 692	1,92
ORI Loreto	332	139	292	311	320	159	322	345	459	451	542	390	4 062	1,66
ORI Ancash-Chimbote 3/	-	-	4	291	460	394	376	369	251	351	404	361	3 261	1,34
ORI Puno	245	203	347	207	196	217	159	213	229	248	193	219	2 676	1,10
ORI Cusco	194	195	396	326	200	201	145	185	209	205	156	88	2 500	1,02
ORI Ica	161	164	124	162	210	142	167	163	191	113	185	107	1 889	0,77
ORI San Martín	99	90	172	113	211	187	160	189	131	93	122	75	1 642	0,67
ORI Ancash-Huaraz	189	148	99	132	101	91	55	116	113	83	174	105	1 406	0,58
Sub-total	6 012	4 788	6 533	5 527	7 210	6 061	5 031	5 731	5 783	5 267	6 202	4 816	68 961	28,24
TOTAL	18 699	17 658	24 495	18 938	23 251	20 725	19 050	22 052	21 748	19 188	21 011	17 338	244 153	100,00

Nota: Contiene solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi a nivel nacional, no incluye atenciones en módulos itinerantes.

1/ Incluye asesorías llevadas a cabo en el módulo Macmype.

2/ Se refiere a asesorías brindadas en las OLI del Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República y San Juan de Lurigancho.

3/ A partir del 4 de abril de 2011, se incluye a la ORI Ancash sede Chimbote. Las asesorías registradas en marzo de 2011, se generaron a partir de actividades de difusión previas a la inauguración de la sede Chimbote.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 62,79% de las asesorías brindadas por el SAC durante el año 2011 tuvieron lugar en la Sede Central del Indecopi, el 5,54% en la Sede Lima Norte³ y el 5,34% en la ORI Arequipa, entre otros.

[2] La fecha de acceso al Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano es el 11 de enero de 2012, las cifras presentadas corresponden a la fecha de acceso al sistema.

[3] Incluye asesorías en el módulo Macmype.

1.3 SAC-Perú: Asesorías brindadas, según departamento de procedencia del usuario Enero-diciembre 2011

Nº	Departamento	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Lima	11 875	12 071	16 736	12 474	14 951	13 617	12 995	15 174	14 887	12 884	13 757	11 610	163 031	66,77
2	Arequipa	1 053	948	1 305	1 141	1 580	1 366	1 054	1 045	1 193	1 029	1 166	859	13 739	5,63
3	Tacna	947	416	930	678	718	861	640	742	786	747	904	677	9 046	3,71
4	Piura	821	702	661	433	896	610	404	521	516	616	755	690	7 625	3,12
5	Lambayeque	701	688	759	743	779	579	433	452	265	295	405	333	6 432	2,63
6	Callao 1/	465	438	624	501	601	545	525	574	575	541	551	489	6 429	2,63
7	La Libertad	482	420	517	361	713	682	559	669	740	363	516	293	6 315	2,59
8	Junín	512	420	728	420	421	406	458	445	383	422	430	403	5 448	2,23
9	Ancash	229	174	153	440	580	503	459	506	382	459	582	474	4 941	2,02
10	Cajamarca	371	364	382	349	549	336	251	479	475	373	470	425	4 824	1,98
11	Loreto	326	139	291	310	335	171	349	364	472	460	562	392	4 171	1,71
12	Puno	244	198	359	201	196	228	168	228	231	248	196	222	2 719	1,11
13	Cusco	185	217	416	337	215	207	164	201	231	250	179	103	2 705	1,11
14	Ica	191	202	174	205	264	200	205	207	253	154	221	134	2 410	0,99
15	San Martín	112	97	173	121	213	197	166	188	143	107	124	78	1 719	0,70
16	Moquegua	36	29	46	53	72	29	36	42	33	21	23	10	430	0,18
17	Huánuco	19	27	42	19	31	21	22	21	25	21	15	9	272	0,11
18	Ayacucho	16	11	22	15	19	22	10	17	26	13	19	15	205	0,08
19	Tumbes	14	12	15	13	18	13	12	19	13	20	15	11	175	0,07
20	Huancavelica	14	8	14	6	10	13	24	8	9	12	12	5	135	0,06
21	Apurímac	8	12	19	14	8	11	7	18	4	8	3	12	124	0,05
22	Ucayali	16	8	16	13	12	5	7	12	14	4	6	10	123	0,05
23	Pasco	11	6	12	10	9	8	6	9	14	12	7	6	110	0,05
24	Amazonas	7	9	12	12	10	5	6	5	8	3	12	9	98	0,04
25	Madre de Dios	6	6	9	7	2	5	8	7	5	5	3	4	67	0,03
26	Otros 2/	38	36	80	62	49	85	82	99	65	121	78	65	860	0,35
TOTAL		18 699	17 658	24 495	18 938	23 251	20 725	19 050	22 052	21 748	19 188	21 011	17 338	244 153	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi a nivel nacional, no incluye atenciones en módulos itinerantes.

1/ Incluye la Provincia Constitucional del Callao.

2/ Contiene asesorías a ciudadanos de origen extranjero.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según lugar de procedencia del usuario, el mayor número de asesorías correspondió a usuarios provenientes del departamento de Lima con 163 031 asesorías brindadas, lo cual equivale al 66,77% del total nacional. Asimismo, destaca el número de asesorías brindadas a usuarios provenientes del departamento de Arequipa, a quienes durante el año 2011 se les brindaron 13 739 asesorías, lo cual equivale al 5,63% del total registrado a nivel nacional.

1.4 SAC-Perú: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº	Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría personal	12 416	11 090	14 601	12 116	13 979	11 754	11 580	13 384	13 976	11 891	12 776	10 068	149 631	61,29
2	Llamadas telefónicas	4 679	4 903	7 442	5 041	7 522	7 292	5 717	6 508	5 625	5 507	6 217	5 099	71 552	29,31
3	Correo electrónico	1 542	1 622	2 392	1 724	1 720	1 643	1 669	2 090	2 057	1 717	1 970	2 133	22 279	9,13
4	Fax y/o cartas	62	43	60	57	30	36	84	70	90	73	48	38	691	0,28
TOTAL		18 699	17 658	24 495	18 938	23 251	20 725	19 050	22 052	21 748	19 188	21 011	17 338	244 153	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi a nivel nacional, no incluye atenciones en módulos itinerantes.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según modalidad de atención, las asesorías personales brindadas por el SAC representaron el 61,29%, seguido por las llamadas telefónicas que representaron el 29,31% del total nacional durante el año 2011, entre otros.

1.5 SAC-Perú: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	13 653	12 728	18 126	13 887	17 575	15 547	14 669	16 934	16 350	14 468	15 650	13 418	183 005	74,96
2	Requisitos de trámite	2 540	2 522	3 126	2 386	2 759	2 319	2 217	2 515	2 773	2 260	2 601	1 712	29 730	12,18
3	Estado de expedientes	1 890	1 880	2 433	1 968	2 113	1 998	1 559	1 883	1 898	1 686	1 916	1 484	22 708	9,30
4	Otros 2/	616	528	810	697	804	861	605	720	727	774	844	724	8 710	3,57
TOTAL		18 699	17 658	24 495	18 938	23 251	20 725	19 050	22 052	21 748	19 188	21 011	17 338	244 153	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi a nivel nacional, no incluye atenciones en módulos itinerantes.

1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.

2/ En este rubro se consideran otro tipo de asesorías tales como: servicios públicos, asesoría legal, dirección/horario, difusión, y otros tipos de consultas.

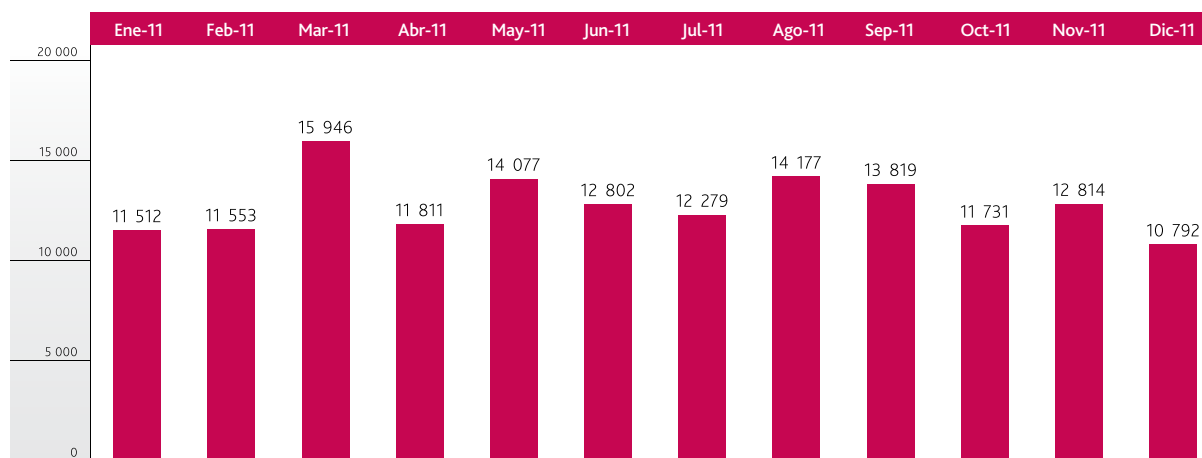
Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de servicio, el mayor número de asesorías se relacionó a procedimientos y competencias del Indecopi, el cual representó el 74,96% del total nacional. Le siguen en importancia las asesorías relacionadas a requisitos de trámite con 12,18%, las asesorías para conocer el estado de los expedientes de los usuarios con 9,30% y otros con 3,57%.

A2. ASESORÍAS EN SEDE CENTRAL

1.6 SAC-Sede Central: Asesorías brindadas

Enero-diciembre 2011. Total: 153 313 asesorías



Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la Sede Central, no incluye atenciones en módulos itinerantes.
Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, el SAC-Sede Central brindó un total de 153 313 asesorías, las cuales representaron el 62,79% del total nacional. Durante los meses de marzo y agosto se atendió el mayor número de asesorías registrando 15 946 y 14 177 respectivamente.

1.7 SAC-Sede Central: Asesorías brindadas, según distrito de procedencia del usuario

Enero-diciembre 2011

Nº	Distrito	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Cercado de Lima	3 514	3 512	4 973	3 307	3 650	3 409	3 208	3 873	3 805	3 159	3 274	3 471	43 155	28,15
2	Santiago de Surco	687	699	900	733	871	748	880	934	864	793	814	667	9 590	6,26
3	Miraflores	678	696	893	753	957	889	834	900	838	731	805	571	9 545	6,23
4	San Isidro	603	593	806	687	860	702	657	738	739	579	638	546	8 148	5,31
5	San Borja	466	556	690	553	637	612	597	744	733	554	623	489	7 254	4,73
6	La Molina	420	390	547	427	455	478	424	465	439	436	495	332	5 308	3,46
7	La Victoria	392	438	503	398	521	449	402	504	520	413	408	347	5 295	3,45
8	San Juan de Lurigancho	358	337	467	314	393	349	332	402	418	332	386	279	4 367	2,85
9	Ate Vitarte	286	309	432	324	407	375	321	334	400	311	327	265	4 091	2,67
10	Lince	220	227	319	311	331	266	410	577	353	276	302	228	3 820	2,49
11	Chorrillos	216	220	319	217	326	335	265	251	318	310	404	292	3 473	2,27
12	Jesús María	236	256	326	267	332	265	226	291	308	307	308	223	3 345	2,18
13	San Martín de Porres	229	226	320	246	289	251	212	305	277	210	244	194	3 003	1,96
14	San Miguel	225	231	331	219	270	248	232	269	248	247	257	190	2 967	1,94
15	Los Olivos	194	187	298	223	252	228	295	292	264	191	234	177	2 835	1,85
16	Callao	219	204	284	212	294	230	208	251	230	209	234	193	2 768	1,81
17	Pueblo Libre	184	182	247	162	235	250	194	246	228	168	222	145	2 463	1,61
18	Surquillo	188	139	212	216	285	211	215	215	185	175	195	166	2 402	1,57
19	San Juan de Miraflores	159	141	269	147	175	169	171	171	196	167	180	131	2 076	1,35
20	Magdalena del Mar	149	150	194	160	191	176	154	162	172	180	211	148	2 047	1,34
21	Comas	142	147	180	148	170	155	143	165	160	150	174	137	1 871	1,22
22	Breña	98	116	183	125	182	133	144	148	155	158	147	140	1 729	1,13
23	Villa El Salvador	117	126	171	128	161	135	132	167	153	141	137	113	1 681	1,10
24	Barranco	78	101	162	112	184	218	81	108	164	124	173	154	1 659	1,08
25	Villa María del Triunfo	134	129	183	118	153	124	136	146	139	110	140	98	1 610	1,05
26	Otros distritos 1/	1 320	1 241	1 737	1 304	1 496	1 397	1 406	1 519	1 513	1 300	1 482	1 096	16 811	10,97
TOTAL		11 512	11 553	15 946	11 811	14 077	12 802	12 279	14 177	13 819	11 731	12 814	10 792	153 313	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi Sede Central, no incluye atenciones en módulos itinerantes.

1/ Incluye otros distritos tanto de Lima como de otros departamentos declarados por los usuarios, además incluye asesorías a ciudadanos de origen extranjero.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según distrito de procedencia del usuario, el mayor número de asesorías brindadas correspondió a usuarios provenientes del Cercado de Lima con el 28,15% del total de las asesorías brindadas, seguido por las asesorías brindadas a usuarios del distrito de Santiago de Surco con el 6,26%, las asesorías brindadas a usuarios del distrito de Miraflores con el 6,23%, entre otros.

1.8 SAC– Sede Central: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº	Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría personal	5 668	5 455	6 864	5 585	5 942	4 725	5 523	6 277	6 779	5 124	5 280	4 102	67 324	43,91
2	Llamadas telefónicas	4 313	4 502	6 726	4 499	6 464	6 465	5 074	5 849	4 990	4 907	5 618	4 587	63 994	41,74
3	Correo electrónico	1 484	1 561	2 315	1 679	1 659	1 593	1 620	2 002	1 977	1 644	1 886	2 078	21 498	14,02
4	Fax y/o cartas	47	35	41	48	12	19	62	49	73	56	30	25	497	0,32
TOTAL		11 512	11 553	15 946	11 811	14 077	12 802	12 279	14 177	13 819	11 731	12 814	10 792	153 313	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi Sede Central, no incluye atenciones en módulos itinerantes.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según la modalidad de atención, en el periodo enero-diciembre 2011 el primer lugar correspondió a las asesorías personales con 67 324, seguidas de las llamadas telefónicas que registraron un total de 63 994 asesorías. Ambas modalidades acumularon cerca del 85,65% del total de asesorías brindadas en la Sede Central.

1.9 SAC-Sede Central: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	8 788	8 597	12 177	8 885	11 027	10 062	9 661	10 938	10 546	8 903	9 470	8 316	117 370	76,56
2	Requisitos de trámite	1 239	1 473	1 625	1 182	1 156	846	1 148	1 449	1 438	1 144	1 291	859	14 850	9,69
3	Estado de expedientes	996	1 084	1 525	1 241	1 321	1 287	1 010	1 258	1 291	1 064	1 317	985	14 379	9,38
4	Otros 2/	489	399	619	503	573	607	460	532	544	620	736	632	6 714	4,38
TOTAL		11 512	11 553	15 946	11 811	14 077	12 802	12 279	14 177	13 819	11 731	12 814	10 792	153 313	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi Sede Central, no incluye atenciones en módulos itinerantes.

1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.

2/ En este rubro se considera otro tipo de asesorías tales como: servicios públicos, asesoría legal, dirección/horario, difusión, y otros tipos de consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

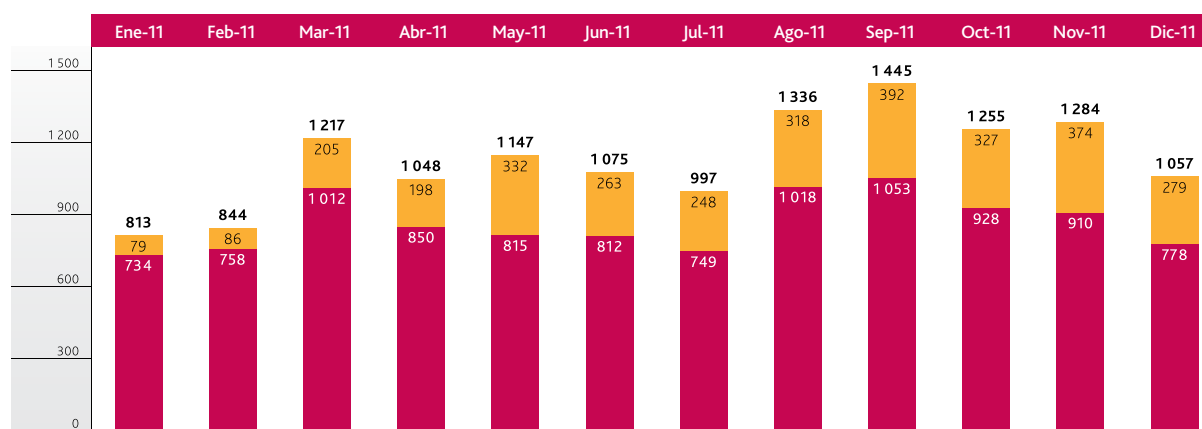
Según el tipo de servicio, durante el periodo de enero-diciembre 2011, el SAC-Sede Central brindó 117 370 asesorías sobre temas materia de competencia del Indecopi, seguidas de 14 850 asesorías por requisitos de trámite. Ambos tipos de servicios de asesoría acumularon el 86,25% del total.

A.3 ASESORÍAS EN SEDE LIMA NORTE

1.10 SAC-Sede Lima Norte: Asesorías brindadas

Enero-diciembre 2011. Total: 13 518 asesorías

MACMYPE : 3 101
SEDE LIMA NORTE : 10 417



Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la Sede Lima Norte y Macmype, no incluye atenciones en módulos itinerantes.
Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011 el SAC-Sede Lima Norte brindó un total de 13 518 asesorías, las cuales representaron el 5,54% del total nacional. Los meses de septiembre y agosto registraron las mayores cantidades de asesorías brindadas con 1 445 y 1 336 respectivamente.

1.11 SAC-Sede Lima Norte: Asesorías brindadas, según distrito de procedencia del usuario Enero-diciembre 2011

Nº Distrito	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Los Olivos	255	269	355	247	259	300	287	358	410	341	351	309	3 741	27,67
2 San Martín de Porres	173	188	239	243	248	241	190	304	299	268	278	248	2 919	21,59
3 Comas	103	84	137	105	146	107	116	130	139	113	132	86	1 398	10,34
4 Independencia	33	34	59	36	54	45	50	96	85	82	121	54	749	5,54
5 Callao	34	25	36	61	59	50	46	58	47	49	42	59	566	4,19
6 Puente Piedra	34	28	48	58	62	49	38	48	77	44	36	43	565	4,18
7 Lima Cercado	30	25	48	42	57	64	42	72	50	44	48	35	557	4,12
8 Carabaylo	18	32	26	41	34	38	24	37	76	51	54	47	478	3,54
9 San Juan de Lurigancho	23	18	31	22	25	13	20	23	26	37	26	21	285	2,11
10 Rimac	10	16	18	15	18	19	15	30	24	30	16	8	219	1,62
11 Ventanilla	9	9	20	21	11	21	18	15	22	21	23	13	203	1,50
12 San Miguel	7	16	22	24	14	11	17	7	14	13	19	11	175	1,29
13 San Isidro	4	10	12	7	13	8	16	11	10	8	11	10	120	0,89
14 Miraflores	6	9	17	6	14	3	11	13	9	8	9	7	112	0,83
15 Santiago de Surco	6	6	7	12	11	7	10	10	12	10	9	4	104	0,77
16 Pueblo Libre	7	3	8	9	18	8	3	11	10	7	7	10	101	0,75
17 Jesús María	3	10	9	3	4	5	11	8	6	17	11	3	90	0,67
18 Breña	2	2	6	6	10	12	5	9	10	13	5	4	84	0,62
19 La Victoria	1	4	5	5	5	4	4	7	8	20	4	5	72	0,53
20 San Borja	2	4	5	6	8	8	7	6	3	7	6	4	66	0,49
21 Ancón	2	3	5	12	7	6	-	7	6	1	3	7	59	0,44
22 Villa El Salvador	-	1	6	16	1	2	11	8	6	3	3	2	59	0,44
23 Ate Vitarte	3	1	8	3	5	7	5	5	6	3	4	2	52	0,38
24 El Agustino	5	1	5	5	1	2	2	5	10	3	5	8	52	0,38
25 La Molina	-	4	6	3	3	6	8	5	6	4	4	2	51	0,38
26 Otros distritos 1/	43	42	79	40	60	39	41	53	74	58	57	55	641	4,74
TOTAL	813	844	1 217	1 048	1 147	1 075	997	1 336	1 445	1 255	1 284	1 057	13 518	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la Sede Lima Norte y Macmype, no incluye atenciones en módulos itinerantes.
1/ Incluye otros distritos tanto de la jurisdicción de Lima Norte como de otros distritos declarados por los usuarios, además contiene asesorías a ciudadanos de origen extranjero.
Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según el distrito de procedencia declarado por el usuario, el primer lugar en cuanto a número de asesorías brindadas en la Sede Lima Norte y Macmype correspondió a usuarios residentes de Los Olivos con 27,67%, el segundo lugar a usuarios provenientes de San Martín de Porres con 21,59% y el tercer lugar a usuarios de Comas con 10,34%.

1.12 SAC-Sede Lima Norte: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº	Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría personal	763	769	1 034	956	1 041	999	923	1 238	1 385	1 204	1 221	1 001	12 534	92,72
2	Llamadas telefónicas	40	65	169	77	98	63	65	86	52	44	49	42	850	6,29
3	Correo electrónico 1/	10	10	14	15	8	13	9	12	8	7	14	14	134	0,99
TOTAL		813	844	1 217	1 048	1 147	1 075	997	1 336	1 445	1 255	1 284	1 057	13 518	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la Sede Lima Norte y Macmype, no incluye atenciones en módulos itinerantes.

1/ Adicionalmente, contiene seis asesorías brindadas por fax y/o carta.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según modalidad de atención, el primer lugar correspondió a las asesorías personales con 12 534 asesorías, seguidas de las llamadas telefónicas que registraron un total de 850 asesorías. Ambas modalidades acumularon cerca del 99,01% del total de asesorías brindadas en la Sede Lima Norte.

1.13 SAC-Sede Lima Norte: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	705	763	1 085	899	1 065	975	876	1 241	1 343	1 121	1 156	943	12 172	90,04
2	Estado de expedientes	43	40	61	70	16	33	29	42	30	80	68	65	577	4,27
3	Requisitos de trámite	50	24	25	41	17	37	49	13	34	21	34	20	365	2,70
4	Otros 2/	15	17	46	38	49	30	43	40	38	33	26	29	404	2,99
TOTAL		813	844	1 217	1 048	1 147	1 075	997	1 336	1 445	1 255	1 284	1 057	13 518	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la Sede Lima Norte y Macmype, no incluye atenciones en módulos itinerantes.

1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.

2/ En este rubro se consideran otro tipo de asesorías tales como: servicios públicos, asesoría legal, dirección/horario, difusión, y otros tipos de consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de servicio, durante el periodo de enero-diciembre 2011, el SAC-Sede Lima Norte brindó 12 172 asesorías sobre temas que son materia de competencia del Indecopi, seguidas de 577 asesorías para conocer el estado de los expedientes de los usuarios, entre otros.

A.4 ASESORÍAS EN OFICINAS LOCALES

1.14 SAC-Oficinas Locales: Asesorías brindadas, según oficina local

Enero-diciembre 2011

Nº	Oficina local	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	OLI Aeropuerto 1/	207	238	471	313	425	502	528	547	396	650	439	504	5 220	62,43
2	OLI Congreso de la República	51	109	169	108	153	131	92	108	127	96	91	62	1 297	15,51
3	OLI Gamarra	62	81	107	90	111	89	80	86	90	119	122	62	1 099	13,14
4	OLI San Juan de Lurigancho	42	45	52	41	128	65	43	67	88	70	59	45	745	8,91
TOTAL		362	473	799	552	817	787	743	808	701	935	711	673	8 361	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en las Oficinas Locales, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Oficina ubicada en la Zona Nacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, las Oficinas Locales atendieron en conjunto 8 361 asesorías, de las cuales destacan la OLI del Aeropuerto que brindó el 62,43% y la OLI ubicada en el Congreso de la República que brindó el 15,51%.

1.15 SAC-Oficinas Locales: Asesorías brindadas, según distrito de procedencia del usuario

Enero-diciembre 2011

Nº Distrito	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 San Juan de Lurigancho	56	68	100	60	155	97	71	89	112	89	100	65	1 062	12,70
2 Cercado de Lima	29	54	66	57	96	72	62	66	56	77	43	37	715	8,55
3 Callao	10	14	64	30	41	60	52	50	54	71	58	50	554	6,63
4 La Victoria	31	38	36	27	41	42	42	56	47	55	45	22	482	5,76
5 San Martín de Porres	17	29	57	29	35	25	23	24	39	26	23	26	353	4,22
6 Santiago de Surco	13	13	28	28	37	32	39	37	20	37	23	39	346	4,14
7 San Miguel	12	9	23	5	26	21	19	22	21	28	22	22	230	2,75
8 Los Olivos	8	10	21	23	14	23	12	15	12	25	26	15	204	2,44
9 Miraflores	7	12	18	17	23	21	19	14	13	21	15	18	198	2,37
10 San Borja	5	8	16	19	19	25	23	17	7	17	22	19	197	2,36
11 Ate Vitarte	13	17	25	15	17	12	17	17	8	15	24	16	196	2,34
12 San Isidro	8	4	7	11	18	21	17	14	24	24	18	15	181	2,16
13 La Molina	11	13	18	7	17	6	22	12	13	21	5	19	164	1,96
14 Comas	8	8	19	13	13	6	17	11	17	16	7	16	151	1,81
15 San Juan de Miraflores	3	6	9	10	13	12	14	19	13	15	18	16	148	1,77
16 Chorrillos	5	3	15	11	25	19	16	15	3	10	11	14	147	1,76
17 Rimac	8	8	16	9	8	15	19	11	13	11	9	14	141	1,69
18 Pueblo Libre	6	7	10	8	10	20	15	15	14	11	14	8	138	1,65
19 Jesús María	4	5	9	13	5	18	12	19	5	13	14	13	130	1,55
20 Arequipa	1	7	7	5	4	10	15	28	7	12	9	15	120	1,44
21 El Agustino	4	10	10	11	10	2	8	7	14	21	12	8	117	1,40
22 Villa María del Triunfo	5	3	4	7	13	11	7	10	8	15	10	10	103	1,23
23 Cusco	1	7	7	2	2	2	15	8	7	38	2	3	94	1,12
24 Villa El Salvador	1	8	16	8	7	16	4	3	10	5	7	9	94	1,12
25 Magdalena del Mar	5	4	10	5	7	14	4	10	4	11	11	7	92	1,10
26 Otros distritos 1/	91	108	188	122	161	185	179	219	160	251	163	177	2 004	23,97
TOTAL	362	473	799	552	817	787	743	808	701	935	711	673	8 361	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en las Oficinas Locales, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Contiene otros distritos declarados por los usuarios, además contiene asesorías a ciudadanos de origen extranjero.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según lugar de procedencia del usuario, durante el periodo enero-diciembre 2011, el mayor número de asesorías brindadas en las OLI correspondió a usuarios provenientes del distrito de San Juan de Lurigancho con 1 062 asesorías brindadas, lo cual equivale al 12,70%. Destaca también el distrito del Cercado de Lima con 715 asesorías que equivalen al 8,55%.

1.16 SAC-Oficinas Locales: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº	Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría personal	219	296	446	322	488	423	426	456	437	597	427	363	4 900	58,61
2	Llamadas telefónicas	139	164	335	221	312	341	302	325	239	316	266	295	3 255	38,93
3	Correo electrónico 1/	4	13	18	9	17	23	15	27	25	22	18	15	206	2,46
TOTAL		362	473	799	552	817	787	743	808	701	935	711	673	8 361	100,00

Nota: Contiene solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en las Oficinas Locales, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Adicionalmente, incluye seis asesorías por fax y carta.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según modalidad de atención, cabe destacar que en las Oficinas Locales del SAC, las asesorías personales representaron el 58,61%, las asesorías atendidas por llamadas telefónicas el 38,93% y las asesorías vía correo electrónico el 2,46%.

1.17 SAC – Oficinas Locales: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	265	389	650	453	703	639	624	640	551	756	560	572	6 802	81,35
2	Requisitos de trámite	54	43	68	34	38	62	55	70	67	77	74	35	677	8,10
3	Estado de expedientes	27	29	37	30	39	34	31	14	23	32	30	25	351	4,20
4	Otros 2/	16	12	44	35	37	52	33	84	60	70	47	41	531	6,35
TOTAL		362	473	799	552	817	787	743	808	701	935	711	673	8 361	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en las Oficinas Locales, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.

2/ Se consideran otro tipo de asesorías tales como: asesoría legal, dirección/horario, difusión, y otros tipos de consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de servicio, en las OLI, el mayor número de asesorías brindadas se concentró en las asesorías a los usuarios sobre competencias del Indecopi, las cuales representaron el 81,35% del total, seguidas de las asesorías por requisitos de trámite con 8,10%, y las asesorías para conocer el estado de los expedientes de los usuarios con 4,20%, entre otros.

A.5 ASESORÍAS EN OFICINAS REGIONALES

1.18 SAC-Oficinas Regionales: Asesorías brindadas, según oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 ORI Arequipa	1 006	885	1 218	1 099	1 516	1 308	1 002	980	1 145	980	1 102	802	13 043	18,91
2 ORI Tacna	971	438	968	715	774	884	669	775	814	762	952	673	9 395	13,62
3 ORI Piura	793	681	611	394	863	568	349	459	472	587	698	633	7 108	10,31
4 ORI Lambayeque	693	695	730	733	758	560	408	417	240	286	359	314	6 193	8,98
5 ORI La Libertad	431	358	462	306	646	617	512	613	682	320	445	222	5 614	8,14
6 ORI Junín	537	447	742	407	432	403	464	433	374	419	418	404	5 480	7,95
7 ORI Cajamarca	361	345	368	331	523	330	243	474	473	369	452	423	4 692	6,80
8 ORI Loreto	332	139	292	311	320	159	322	345	459	451	542	390	4 062	5,89
9 ORI Ancash-Chimbote 1/	-	-	4	291	460	394	376	369	251	351	404	361	3 261	4,73
10 ORI Puno	245	203	347	207	196	217	159	213	229	248	193	219	2 676	3,88
11 ORI Cusco	194	195	396	326	200	201	145	185	209	205	156	88	2 500	3,63
12 ORI Ica	161	164	124	162	210	142	167	163	191	113	185	107	1 889	2,74
13 ORI San Martín	99	90	172	113	211	187	160	189	131	93	122	75	1 642	2,38
14 ORI Ancash-Huaraz	189	148	99	132	101	91	55	116	113	83	174	105	1 406	2,04
TOTAL	6 012	4 788	6 533	5 527	7 210	6 061	5 031	5 731	5 783	5 267	6 202	4 816	68 961	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en las Oficinas Regionales, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ A partir del 4 de abril de 2011, incluye a la ORI Ancash, sede Chimbote. Las asesorías registradas en marzo de 2011, se generaron a partir de actividades de difusión previas a la inauguración de dicha sede.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 18,91% de las asesorías brindadas por las Oficinas Regionales durante el periodo enero-diciembre 2011 se registraron en la ORI Arequipa, el 13,62% en la ORI Tacna, y el 10,31% en la ORI Piura. Las tres oficinas mencionadas acumularon el 42,84% del total de las asesorías brindadas en las Oficinas Regionales.

1.19 SAC-Oficinas Regionales: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Asesoría personal	5 766	4 570	6 257	5 253	6 508	5 607	4 708	5 413	5 375	4 966	5 848	4 602	64 873	94,07
2 Llamadas telefónicas	187	172	212	244	648	423	276	248	344	240	284	175	3 453	5,01
3 Correo electrónico	46	39	46	21	37	16	26	49	49	45	52	27	453	0,66
4 Fax y/o cartas	13	7	18	9	17	15	21	21	15	16	18	12	182	0,26
TOTAL	6 012	4 788	6 533	5 527	7 210	6 061	5 031	5 731	5 783	5 267	6 202	4 816	68 961	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en las Oficinas Regionales, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según modalidad de atención, las asesorías personales representaron el 94,07%, y las asesorías atendidas vía llamadas telefónicas el 5,01%.

1.20 SAC-Oficinas Regionales: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	3 895	2 979	4 214	3 650	4 780	3 871	3 508	4 115	3 910	3 688	4 464	3 587	46 661	67,66
2	Requisitos de trámite	1 197	982	1 408	1 129	1 548	1 374	965	983	1 234	1 018	1 202	798	13 838	20,07
3	Estado de expedientes	824	727	810	627	737	644	489	569	554	510	501	409	7 401	10,73
4	Otros 2/	96	100	101	121	145	172	69	64	85	51	35	22	1 061	1,54
TOTAL		6 012	4 788	6 533	5 527	7 210	6 061	5 031	5 731	5 783	5 267	6 202	4 816	68 961	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en las Oficinas Regionales, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.

2/ Se consideran otro tipo de asesorías tales como: servicios públicos, asesoría legal, dirección/horario, difusión, y otros tipos de consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de servicio, en las Oficinas Regionales el mayor número de asesorías brindadas fue sobre temas de procedimientos y competencias del Indecopi, las cuales representaron el 67,66%; seguido por las asesorías respecto a requisitos de trámite con el 20,07%, y las asesorías referidas a conocer el estado de los expedientes de los usuarios con el 10,73%. Las categorías mencionadas concentraron cerca del 98,46% del total de asesorías brindadas en las Oficinas Regionales del Indecopi.

A.5.1 ASESORÍAS EN OFICINA REGIONAL DE AREQUIPA

1.21 SAC-ORI Arequipa: Asesorías brindadas, según distrito de procedencia del usuario

Enero-diciembre 2011

Nº Distrito	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Arequipa	696	534	650	608	898	663	450	374	482	393	495	329	6 572	50,39
2 José Luis Bustamante	52	55	88	81	74	99	91	88	87	88	95	68	966	7,41
3 Paucarpata	27	35	69	52	63	70	71	70	91	78	76	51	753	5,77
4 Cayma	25	53	63	62	75	64	59	60	71	60	78	65	735	5,64
5 Cerro Colorado	32	37	65	59	76	68	38	70	60	61	64	36	666	5,11
6 Alto Selva Alegre	32	43	52	39	55	55	56	61	55	52	56	40	596	4,57
7 Yanahuara	30	24	50	51	64	59	57	44	48	42	38	33	540	4,14
8 Miraflores	16	23	34	29	44	67	49	46	43	43	43	31	468	3,59
9 Mariano Melgar	21	21	23	29	47	37	43	35	49	39	52	36	432	3,31
10 Socabaya	23	12	33	24	36	46	38	39	43	38	27	17	376	2,88
11 Jacobo Hunter	11	18	22	11	15	19	12	19	28	23	24	14	216	1,66
12 Sachaca	9	6	23	10	24	11	10	13	28	18	14	23	189	1,45
13 Mollendo	1	2	1	3	11	6	2	9	8	3	3	3	52	0,40
14 Tiabaya	2	1	8	4	3	5	6	3	3	2	3	5	45	0,35
15 Characato	-	-	7	7	2	2	5	4	3	1	3	2	36	0,28
16 Otros distritos 1/	29	21	30	30	29	37	15	45	46	39	31	49	401	3,07
TOTAL	1 006	885	1 218	1 099	1 516	1 308	1 002	980	1 145	980	1 102	802	13 043	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Arequipa, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Contiene otros distritos tanto de la jurisdicción de la ORI Arequipa, así como otros distritos declarados por los usuarios, además contiene asesorías a ciudadanos de origen extranjero.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según distrito de procedencia declarado por el usuario, el mayor número de asesorías brindadas en la Oficina Regional Arequipa se brindó a usuarios provenientes del distrito de la misma capital, con 6 572 asesorías; seguidas por las asesorías brindadas a usuarios del distrito de José Luis Bustamante con 966 asesorías, y las asesorías brindadas a usuarios del distrito de Paucarpata con 753 asesorías. Las asesorías brindadas a usuarios de estos tres distritos, concentraron alrededor del 63,57% del total de asesorías brindadas por la ORI Arequipa.

1.22 SAC-ORI Arequipa: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Asesoría personal	919	831	1 105	934	1 141	1 034	845	921	970	863	964	729	11 256	86,30
2 Llamadas telefónicas 1/	87	54	113	165	375	274	157	59	175	117	138	73	1 787	13,70
TOTAL	1 006	885	1 218	1 099	1 516	1 308	1 002	980	1 145	980	1 102	802	13 043	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Arequipa, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Adicionalmente, incluye seis asesorías por fax y/o carta durante el año 2011.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, la Oficina Regional Arequipa brindó un total de 13 043 asesorías, de las cuales el 86,30% se atendieron personalmente y el 13,70% vía llamadas telefónicas.

1.23 SAC-ORI Arequipa: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Requisitos de trámite	901	754	1106	928	1209	1076	884	879	1068	923	1056	738	11522	88,34
2	Estado de expedientes	105	129	108	108	105	103	65	57	51	48	38	52	969	7,43
3	Asesorías Indecopi 1/	-	2	2	58	174	104	45	42	24	9	6	11	477	3,66
4	Otros 2/	-	-	2	5	28	25	8	2	2	-	2	1	75	0,58
TOTAL		1006	885	1218	1099	1516	1308	1002	980	1145	980	1102	802	13 043	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Arequipa, no incluye asesorías en módulos itinerantes.
 1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.
 2/ Contiene asesorías por servicio de dirección y horario, asesoría legal, difusión entre otras consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de servicio, en la Oficina Regional Arequipa la mayor parte de asesorías estuvo relacionada a requisitos de trámite (88,34%) y al estado de los expedientes de los usuarios (7,43%). En estas dos categorías se concentró el 95,77% del total de asesorías brindadas en la Oficina Regional Arequipa.

A.5.2 ASESORÍAS EN OFICINA REGIONAL DE TACNA**1.24 SAC-ORI Tacna: Asesorías brindadas, según distrito de procedencia del usuario**

Enero-diciembre 2011

Nº	Distrito	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tacna	708	291	729	441	565	693	500	537	651	634	745	552	7 046	75,00
2	Gregorio Albarracín	121	45	112	180	71	106	54	84	54	43	76	46	992	10,56
3	Alto de Alianza	31	33	42	17	14	29	16	20	33	19	33	20	307	3,27
4	Ciudad Nueva	53	28	28	17	22	21	20	38	7	17	8	16	275	2,93
5	Moquegua	6	7	26	32	10	12	14	21	11	-	6	3	148	1,58
6	Ilo	21	9	9	12	49	3	6	9	11	12	3	1	145	1,54
7	Pocollay	16	2	-	-	14	-	21	25	10	18	13	11	130	1,38
8	Otros distritos 1/	15	23	22	16	29	20	38	41	37	19	68	24	352	3,75
TOTAL		971	438	968	715	774	884	669	775	814	762	952	673	9 395	100,00

Nota: Contiene solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Tacna, no incluye asesorías en módulos itinerantes.
 1/ Incluye otros distritos tanto de la jurisdicción de la ORI Tacna, así como otros distritos declarados por los usuarios, además contiene asesorías a ciudadanos de origen extranjero.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, la Oficina Regional Tacna brindó un total de 9 395 asesorías. El 75,00% de los usuarios declaró residir en el distrito de Tacna, el 10,56% manifestó provenir del distrito de Gregorio Albarracín y el 14,44% restante declaró pertenecer a otro distrito.

1.25 SAC-ORI Tacna: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº	Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría personal	949	426	949	709	760	867	647	739	774	740	933	659	9 152	97,41
2	Correo electrónico	12	9	13	3	12	7	14	5	7	11	5	3	101	1,08
3	Llamadas telefónicas 1/	10	3	6	3	2	10	8	31	33	11	14	11	142	1,51
TOTAL		971	438	968	715	774	884	669	775	814	762	952	673	9 395	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Tacna, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Adicionalmente, incluye 64 asesorías por fax y/o carta durante el periodo.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, la Oficina Regional Tacna brindó 9 152 asesorías personales, las cuales representaron el 97,41% del total de asesorías brindadas en las instalaciones de dicha oficina.

1.26 SAC-ORI Tacna: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría Indecopi 1/	887	410	904	665	615	716	648	747	781	722	935	665	8 695	92,55
2	Requisitos de trámite	82	25	60	42	155	167	1	-	2	2	1	-	537	5,72
3	Otros 2/	2	3	4	8	4	1	20	28	31	38	16	8	163	1,73
TOTAL		971	438	968	715	774	884	669	775	814	762	952	673	9 395	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Tacna, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.

2/ Contiene estado de expedientes, asesoría legal, dirección/horario, difusión entre otros.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de servicio, en el periodo enero-diciembre 2011, en la Oficina Regional Tacna el mayor número de asesorías fue sobre temas de competencias del Indecopi, (92,55%) seguido por el grupo de asesorías relacionadas a requisitos de trámite (5,72%). Ambas categorías concentraron el 98,27% del total de asesorías brindadas en dicha oficina.

A.5.3 ASESORÍAS EN OFICINA REGIONAL DE PIURA

1.27 SAC-ORI Piura: Asesorías brindadas, según distrito de procedencia del usuario

Enero-diciembre 2011

Nº Distrito	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Piura	599	550	492	304	681	450	283	382	402	504	629	548	5 824	81,94
2 Castilla	52	37	50	39	62	39	30	27	25	32	33	43	469	6,60
3 Sullana	43	25	14	18	32	20	5	10	13	9	7	12	208	2,93
4 Catacaos	17	10	5	6	14	13	6	5	3	2	3	3	87	1,22
5 Paita	11	7	14	-	11	11	3	5	7	2	6	3	80	1,13
6 Pariñas	16	6	9	3	13	6	3	5	3	3	3	6	76	1,07
7 Tumbes	5	3	7	-	2	4	3	3	3	12	3	3	48	0,68
8 Chulucanas	5	5	3	5	7	4	-	4	2	2	2	3	42	0,59
9 Tambogrande	4	5	1	3	3	7	3	2	3	4	3	4	42	0,59
10 La Unión	3	-	1	2	2	2	3	2	-	2	1	1	19	0,27
11 Sechura	3	1	1	3	3	2	1	1	-	2	1	1	19	0,27
12 La Arena	3	-	2	-	4	1	1	3	-	3	-	1	18	0,25
13 Otros distritos 1/	32	32	12	11	29	9	8	10	11	10	7	5	176	2,48
TOTAL	793	681	611	394	863	568	349	459	472	587	698	633	7 108	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Piura, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Contiene otros distritos tanto de la jurisdicción de la ORI Piura, así como de otros distritos declarados por los usuarios, además contiene asesorías a ciudadanos de origen extranjero.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo de enero-diciembre 2011, la Oficina Regional Piura brindó un total de 7 108 asesorías, de las cuales el 81,94% de los usuarios declaró residir en el distrito de Piura, el 6,60% manifestó provenir del distrito de Castilla y el 11,47% restante indicó pertenecer a otro distrito.

1.28 SAC-ORI Piura: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Asesoría personal	766	619	556	390	835	559	345	440	457	564	652	608	6 791	95,54
2 Llamadas telefónicas	22	47	29	2	18	6	-	8	12	12	29	15	200	2,81
3 Correo electrónico	5	12	18	2	2	1	3	5	3	5	10	4	70	0,98
4 Fax y/o cartas	-	3	8	-	8	2	1	6	-	6	7	6	47	0,66
TOTAL	793	681	611	394	863	568	349	459	472	587	698	633	7 108	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Piura, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, el 95,54% de las asesorías que brindó la Oficina Regional Piura correspondió a asesorías personales, el 2,81% a llamadas telefónicas, entre otras. Las modalidades de atención mencionadas concentraron el 98,35% del total de asesorías brindadas.

1.29 SAC-ORI Piura: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría Indecopi 1/	468	434	365	251	590	363	219	351	293	389	494	434	4 651	65,43
2	Estado de expedientes	291	196	192	133	234	184	112	104	150	174	162	170	2 102	29,57
3	Requisitos de trámite	19	41	46	10	39	20	18	3	29	21	38	26	310	4,36
4	Otros 2/	15	10	8	-	-	1	-	1	-	3	4	3	45	0,63
TOTAL		793	681	611	394	863	568	349	459	472	587	698	633	7 108	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Piura, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.

2/ Contiene estado de expedientes, asesoría legal, dirección/horario, difusión entre otras consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de servicio, en la Oficina Regional Piura el mayor número de asesorías fue sobre temas de competencias del Indecopi (65,43%), seguido de las asesorías para conocer el estado de los expedientes de los usuarios (29,57%). Entre estas dos categorías se concentró el 95,00% del total de asesorías brindadas en dicha oficina.

A.5.4 ASESORÍAS OFICINA REGIONAL DE LAMBAYEQUE

1.30 SAC-ORI Lambayeque: Asesorías brindadas, según distrito de procedencia del usuario

Enero-diciembre 2011

Nº	Distrito	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Chiclayo	459	428	485	490	455	355	235	257	149	201	244	211	3 969	64,09
2	José Leonardo Ortiz	59	51	51	46	92	49	46	38	24	11	21	27	515	8,32
3	La Victoria	29	29	22	41	41	31	26	20	5	7	19	16	286	4,62
4	Lambayeque	25	28	25	27	34	17	25	24	10	10	13	4	242	3,91
5	Patapo	5	17	16	17	10	16	8	13	10	6	2	5	125	2,02
6	Pomalca	18	23	7	12	16	6	6	6	7	4	8	9	122	1,97
7	Pimentel	9	16	15	9	16	16	9	6	3	6	4	5	114	1,84
8	Pucala	14	11	15	14	9	9	9	5	-	1	1	5	93	1,50
9	Tuman	3	8	12	11	9	8	6	3	2	8	10	4	84	1,36
10	Ferreñafe	8	8	8	6	10	4	10	6	3	2	4	3	72	1,16
11	Monsefú	6	4	3	9	4	4	2	2	3	1	2	2	42	0,68
12	Jaen	4	5	4	8	3	2	1	4	2	1	-	2	36	0,58
13	Otros distritos 1/	54	67	67	43	59	43	25	33	22	28	31	21	493	7,96
TOTAL		693	695	730	733	758	560	408	417	240	286	359	314	6 193	100,00

Nota: Contiene solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Lambayeque, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Incluye otros distritos tanto de la jurisdicción de la ORI Lambayeque, así como de otros distritos declarados por los usuarios, además contiene asesorías a ciudadanos de origen extranjero.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según lugar de procedencia del usuario, durante el periodo enero-diciembre 2011, el mayor número de asesorías correspondió a usuarios que declararon ser provenientes del distrito de Chiclayo. Dichas asesorías alcanzaron un número de 3 969, lo cual equivale al 64,09% del total de asesorías brindadas en la Oficina Regional Lambayeque.

1.31 SAC-ORI Lambayeque: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº	Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría personal	677	672	711	719	703	545	389	382	236	261	332	302	5 929	95,74
2	Llamadas telefónicas	12	21	19	11	54	14	13	28	4	25	21	9	231	3,73
3	Fax y/o cartas 1/	4	2	-	3	1	1	6	7	-	-	6	3	33	0,53
TOTAL		693	695	730	733	758	560	408	417	240	286	359	314	6 193	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Lambayeque, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Adicionalmente incluye 10 asesorías mediante correo electrónico durante el año 2011.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según modalidad de atención, del total de 6 193 asesorías brindadas por la Oficina Regional Lambayeque, las asesorías personales representaron el 95,74%, las asesorías vía llamadas telefónicas significaron el 3,73%, y las asesorías vía fax y/o cartas constituyeron el 0,53%.

1.32 SAC-ORI Lambayeque: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría Indecopi 1/	522	478	537	544	580	440	318	314	203	232	307	265	4 740	76,54
2	Estado de expedientes	167	196	188	176	159	109	81	91	24	47	51	47	1 336	21,57
3	Otros 2/	4	21	5	13	19	11	9	12	13	7	1	2	117	1,89
TOTAL		693	695	730	733	758	560	408	417	240	286	359	314	6 193	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI Lambayeque, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.

2/ Contiene estado de expedientes, asesoría legal, dirección/horario, difusión entre otras consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de servicio el mayor número de asesorías se concentró en las asesorías a los usuarios sobre temas de competencias del Indecopi (76,54%), seguidas de las asesorías para conocer el estado de los expedientes de los usuarios (21,57%), entre otros.

A.5.5 ASESORÍAS OFICINA REGIONAL DE LA LIBERTAD

1.33 SAC-ORI La Libertad: Asesorías brindadas, según distrito de procedencia del usuario

Enero-diciembre 2011

Nº Distrito	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Trujillo	361	288	388	248	541	514	436	545	617	244	340	155	4 677	83,31
2 La Esperanza	16	15	11	14	25	33	17	9	19	14	23	9	205	3,65
3 El Porvenir	6	13	9	8	14	12	3	5	4	11	14	8	107	1,91
4 Víctor Larco Herrera	7	6	8	6	10	7	6	3	2	17	18	14	104	1,85
5 Huanchaco	3	6	4	4	5	6	5	4	4	6	11	4	62	1,10
6 Florencia de Mora	3	3	5	5	8	4	6	5	4	3	9	5	60	1,07
7 Chimbote	7	3	6	3	1	5	3	3	5	4	3	1	44	0,78
8 Moche	5	4	7	1	1	5	3	2	2	2	4	5	41	0,73
9 Laredo	2	1	2	4	4	5	2	4	6	2	4	4	40	0,71
10 Santiago de Cao	2	3	3	1	-	5	8	1	1	-	5	1	30	0,53
11 Casa Grande	-	2	-	1	5	1	2	1	2	1	1	3	19	0,34
12 Nuevo Chimbote	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	-	18	0,32
13 Otros distritos 1/	18	13	17	9	30	17	20	29	15	14	12	13	207	3,69
TOTAL	431	358	462	306	646	617	512	613	682	320	445	222	5 614	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI La Libertad, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Incluye otros distritos tanto de la jurisdicción de las ORI La Libertad, como de otros distritos declarados por los usuarios, además contiene asesorías a ciudadanos de origen extranjero.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011 la Oficina Regional La Libertad brindó un total de 5 614 asesorías, de las cuales el mayor número correspondió a usuarios provenientes del distrito de Trujillo con 4 677 asesorías brindadas, lo cual equivale al 83,31% del total.

1.34 SAC-ORI La Libertad: Asesorías brindadas, según modalidad de atención

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad de atención	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Asesoría personal	405	345	441	293	611	579	496	586	658	303	440	221	5 378	95,80
2 Llamadas telefónicas 1/	26	13	21	13	35	38	16	27	24	17	5	1	236	4,20
TOTAL	431	358	462	306	646	617	512	613	682	320	445	222	5 614	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI La Libertad, no incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Adicionalmente incluye 4 asesorías por fax y/o carta y una asesoría por correo electrónico durante el año 2011.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según modalidad de atención, del total de asesorías brindadas en la Oficina Regional La Libertad, las asesorías personales representaron el 95,80%, mientras que las asesorías brindadas mediante llamadas telefónicas representaron el 4,20%.

1.35 SAC-ORI La Libertad: Asesorías brindadas, según tipo de servicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Asesoría Indecopi 1/	301	211	261	203	488	382	330	421	393	198	328	160	3 676	65,48
2	Estado de expedientes	73	99	151	76	120	174	166	164	200	96	94	49	1 462	26,04
3	Requisitos de trámite	27	32	30	19	24	28	7	21	62	12	13	3	278	4,95
4	Otros 2/	30	16	20	8	14	33	9	7	27	14	10	10	198	3,53
TOTAL		431	358	462	306	646	617	512	613	682	320	445	222	5 614	100,00

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la ORI La Libertad, no incluye asesorías en módulos itinerantes.
 1/ Servicios de información relacionados con los procedimientos y competencias del Indecopi.
 2/ Contiene estado de expedientes, asesoría legal, dirección/horario, difusión entre otras consultas.
Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de servicio, el mayor número de asesorías brindadas en las instalaciones de la Oficina Regional La Libertad se concentró en las asesorías sobre temas de competencias del Indecopi, con 3 676 asesorías, seguida de las consultas para conocer el estado de los expedientes de los usuarios con 1 462 asesorías.

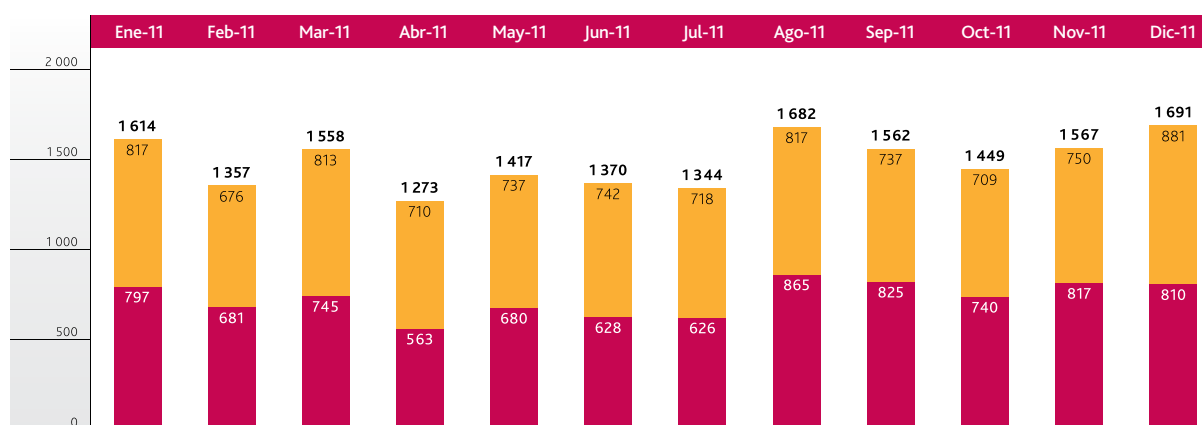
B. RECLAMOS

B.1 RECLAMOS A NIVEL NACIONAL

1.36 SAC-Perú: Reclamos atendidos

Enero-diciembre 2011. Total: 17 884 reclamos

■ OFICINAS REGIONALES: 9 107 a/
 ■ SEDES LIMA Y CALLAO: 8 777 b/



a/ Incluye reclamos presentados en las Oficinas Regionales del Indecopi (ORI), ubicadas en los siguientes departamentos: Ancash sedes Huaraz y Chimbote, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, Puno, San Martín y Tacna.
 b/ Contiene reclamos presentados en la Sede Central, Sede Lima Norte y las Oficinas Locales del Indecopi (OLI) Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República y San Juan de Lurigancho.
Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, el SAC atendió un total de 17 884 reclamos a nivel nacional, siendo el mes de diciembre el que registró el mayor número de reclamos atendidos con 1 691, seguido del mes de agosto con 1 682 reclamos.

1.37 SAC-Perú: Reclamos atendidos según sede u oficina regional de atención Enero-diciembre 2011

Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1, SEDES DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO														
Sede Central	577	467	582	427	538	467	451	642	651	603	661	610	6 676	37,33
OLI Lima y Callao 1/	145	159	81	73	95	94	119	138	97	81	91	115	1 288	7,20
Sede Lima Norte 2/	75	55	82	63	47	67	56	85	77	56	65	85	813	4,55
Sub-total	797	681	745	563	680	628	626	865	825	740	817	810	8 777	49,08
2, OFICINAS REGIONALES														
ORI Piura	162	78	131	117	105	89	88	120	111	82	76	76	1 235	6,91
ORI Cusco	108	89	91	80	66	55	82	95	90	82	101	218	1 157	6,47
ORI La Libertad	79	95	83	86	95	92	96	108	58	94	82	139	1 107	6,19
ORI Arequipa	97	75	130	95	96	107	86	100	87	71	93	69	1 106	6,18
ORI Lambayeque	68	69	74	74	76	92	72	102	96	96	84	86	989	5,53
ORI Loreto	64	66	46	39	34	79	51	39	41	52	48	35	594	3,32
ORI Junín	42	45	52	42	38	41	32	36	53	56	73	50	560	3,13
ORI Cajamarca	28	45	52	47	53	32	21	38	38	28	27	33	442	2,47
ORI Tacna	38	31	31	27	36	36	67	27	26	32	41	41	433	2,42
ORI Puno	50	32	50	26	31	36	24	33	37	23	28	44	414	2,31
ORI Ica	23	22	18	11	44	36	31	44	34	34	30	27	354	1,98
ORI Ancash-Huaraz	30	17	24	30	21	21	21	28	29	17	24	11	273	1,53
ORI San Martín	28	12	31	21	32	12	19	19	23	21	13	14	245	1,37
ORI Ancash-Chimbote 3/	-	-	-	15	10	14	28	28	14	21	30	38	198	1,11
Sub-total	817	676	813	710	737	742	718	817	737	709	750	881	9 107	50,92
TOTAL	1 614	1 357	1 558	1 273	1 417	1 370	1 344	1 682	1 562	1 449	1 567	1 691	17 884	100,00

1/ Contiene reclamos atendidos en las OLI del Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República y San Juan de Lurigancho.

2/ Incluye reclamos ingresados a través del módulo Macmype.

3/ A partir del 4 de abril de 2011, incluye a la ORI Ancash, sede Chimbote.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el año 2011, el 37,33% de los reclamos a Nivel Nacional fueron atendidos en la Sede Central del Indecopi, el 7,20% en las OLI de Lima y Callao, y el 55,47% restante se atendió en las ORI y en la Sede Lima Norte⁴. Entre las distintas oficinas regionales destaca la ORI Piura, con el 6,91% del total nacional de reclamos atendidos.

[4] Incluye los reclamos atendidos en el módulo Macmype.

1.38 SAC-Perú: Reclamos atendidos según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	523	435	549	510	509	554	470	623	665	598	618	549	6 603	36,92
2	Transporte de pasajeros	199	145	126	115	130	102	185	195	144	110	137	325	1 913	10,70
3	Seguros y AFP	78	78	97	65	100	64	67	93	99	67	101	84	993	5,55
4	Electrodomésticos y servicio técnico	91	78	101	72	71	72	78	95	71	62	57	55	903	5,05
5	Automóviles accesorios repuestos y mecánicas	88	55	56	59	77	72	66	83	57	78	69	64	824	4,61
6	Equipos y servicio de telecomunicación	50	65	72	57	62	58	44	71	52	63	76	62	732	4,09
7	Servicios educativos y artículos de educación	52	70	113	66	55	41	46	50	42	44	43	64	686	3,84
8	Vestido y calzado	51	26	27	28	41	46	41	54	36	20	27	45	442	2,47
9	Muebles decoración carpintería y florería	51	31	35	21	26	22	33	25	40	28	36	27	375	2,10
10	Equipos de cómputo	33	25	34	18	36	33	26	34	37	18	20	25	339	1,90
11	Inmuebles corretaje alquileres y vivienda	20	14	16	19	14	17	21	26	23	44	38	32	284	1,59
12	Artículos del hogar	28	20	25	13	20	21	17	17	32	27	26	19	265	1,48
13	Servicios de salud	16	17	15	24	22	22	13	20	16	22	25	21	233	1,30
14	Servicios turísticos	38	52	13	9	10	11	13	8	19	12	10	5	200	1,12
15	Transporte de carga y mudanza	23	16	23	14	11	17	15	14	14	13	20	16	196	1,10
16	Diversión y espectáculo	9	9	8	10	11	5	13	13	15	9	12	58	172	0,96
17	Material de ferretería	22	18	14	12	16	16	10	17	8	12	13	9	167	0,93
18	Alimentos	17	12	9	8	5	5	3	15	11	16	9	13	123	0,69
19	Lavanderías y tintorería	8	14	3	9	11	7	9	19	12	3	8	2	105	0,59
20	Varios 1/	217	177	222	144	190	185	174	210	169	203	222	216	2 329	13,02
TOTAL		1 614	1 357	1 558	1 273	1 417	1 370	1 344	1 682	1 562	1 449	1 567	1 691	17 884	100,00

1/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.
Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Los servicios bancarios y financieros acumularon el 36,92% del total de reclamos atendidos a nivel nacional, seguido de la actividad transporte de pasajeros con 10,70%, seguros y AFP con 5,55%, electrodomésticos y servicios técnicos con 5,05%, y servicios de automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas con 4,61%. En conjunto, los reclamos acumulados por las actividades económicas mencionadas representaron el 62,83% del total de reclamos a nivel nacional.

1.39 SAC-Perú: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	166	147	191	163	201	186	143	205	218	196	208	188	2 212	33,50
2	Créditos de consumo	114	81	95	93	99	106	80	136	137	105	101	81	1 228	18,60
3	Créditos comerciales	19	18	37	33	37	23	26	55	31	34	26	26	365	5,53
4	Información en central de riesgo	38	26	28	37	31	25	22	27	37	32	33	20	356	5,39
5	Tarjeta de débito	31	25	28	15	21	21	20	29	29	17	29	18	283	4,29
6	Depósitos de ahorros	19	17	19	18	8	16	23	26	16	16	11	15	204	3,09
7	Créditos hipotecarios	10	11	12	7	9	10	13	7	14	11	16	11	131	1,98
8	Cajeros automáticos	6	3	5	10	9	16	4	9	13	2	7	12	96	1,45
9	Cuenta corriente	7	10	8	6	3	3	2	7	7	3	7	6	69	1,04
10	Depósitos CTS	3	4	3	5	2	4	6	-	2	15	5	5	54	0,82
11	Depósitos a plazo	1	1	1	3	3	3	4	6	1	2	3	5	33	0,50
12	Arrendamiento financiero	-	1	-	1	2	2	-	-	1	4	4	4	19	0,29
13	Otros	109	91	122	119	84	139	127	116	159	161	168	158	1 553	23,52
TOTAL		523	435	549	510	509	554	470	623	665	598	618	549	6 603	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos del SAC.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios bancarios y financieros, durante el año 2011 los reclamos vinculados a tarjetas de crédito representaron el 33,50%, mientras que los reclamos sobre créditos de consumo significaron el 18,60%. Ambos productos financieros acumularon el 52,10% del total de reclamos en esta actividad.

1.40 SAC-Perú: Reclamos atendidos asociados a servicios de transporte de pasajeros, según tipo de servicio Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Transp. vía aérea	111	87	73	68	78	68	108	123	98	74	73	115	1 076	56,25
2	Transp. vía terrestre	87	57	53	46	52	34	76	72	45	36	63	210	831	43,44
3	Transp. vía acuática	1	1	-	1	-	-	1	-	1	-	1	-	6	0,31
TOTAL		199	145	126	115	130	102	185	195	144	110	137	325	1 913	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos del SAC.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios de transporte de pasajeros, los reclamos sobre transporte aéreo representaron el 56,25%, mientras que los reclamos por transporte terrestre significaron el 43,44%. En conjunto, los reclamos vinculados a ambos tipos de transporte concentraron el 99,69% de reclamos de la actividad.

1.41 SAC-Perú: Reclamos atendidos asociados a servicios de seguros y AFP, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Seguros contra accidentes	7	15	23	12	26	10	12	19	23	12	16	15	190	19,13
2	Seguros de vida	11	8	8	4	9	3	9	8	12	6	14	14	106	10,67
3	SOAT 1/	7	4	12	9	17	3	5	15	6	8	7	3	96	9,67
4	Seguros de automóviles	6	5	6	4	6	9	5	9	7	6	8	5	76	7,65
5	Seguros de salud	7	5	6	3	3	4	4	9	9	5	12	6	73	7,35
6	Seguros de hospitalización	12	4	3	6	1	4	2	1	7	1	3	3	47	4,73
7	Seguros de protección de tarjeta	5	5	2	5	3	2	1	3	4	4	1	4	39	3,93
8	Otros 2/	23	32	37	22	35	29	29	29	31	25	40	34	366	36,86
TOTAL		78	78	97	65	100	64	67	93	99	67	101	84	993	100,00

1/ Son siglas para Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

2/ Contiene seguros de sepelio, asistencia, de desgrávanen, desempleo, transporte, seguros por robos en cajero, carga, viajero y otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de seguros y AFP, destacan los reclamos por seguros contra accidentes que concentraron el 19,13%, los reclamos por seguros de vida que representaron el 10,67%, y los reclamos por SOAT que significaron el 9,67%. En conjunto, los tres tipos de seguros acumularon el 39,47% del total de reclamos de la actividad.

1.42 SAC-Perú: Reclamos atendidos asociados a servicios por venta de electrodomésticos y servicio técnico, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Televisor	18	10	23	15	7	13	20	20	20	18	8	12	184	20,38
2	Refrigeradora	15	18	16	14	13	7	9	10	9	4	6	6	127	14,06
3	Lavadora	11	3	8	4	11	4	6	10	8	4	4	9	82	9,08
4	Cocina	5	5	8	3	2	6	6	8	4	2	1	1	51	5,65
5	Equipo de sonido	3	3	6	1	5	2	4	2	1	1	1	2	31	3,43
6	Congeladora	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	-	22	2,44
7	Licuadora	2	1	-	2	1	2	4	4	-	1	3	2	22	2,44
8	Horno microondas	3	1	1	3	2	3	2	1	1	2	1	-	20	2,21
9	Minicomponente	1	1	4	3	1	1	1	-	1	1	-	2	16	1,77
10	Otros 1/	31	33	33	26	27	33	24	38	25	26	31	21	348	38,54
TOTAL		91	78	101	72	71	72	78	95	71	62	57	55	903	100,00

1/ Incluye, DVD, aspiradora, VHS entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de venta electrodomésticos y servicio técnico, se debe destacar que durante el período enero-diciembre 2011, los reclamos relacionados a la venta de televisores concentraron el 20,38%, y los reclamos por venta de refrigeradoras representaron el 14,06%. En conjunto, ambos productos acumularon el 34,44% del total de reclamos de la actividad.

1.43 SAC Perú: Reclamos atendidos, según motivo

Enero-diciembre 2011

Nº Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Idoneidad	1269	1116	1239	1023	1181	1129	1061	1288	1167	1087	1169	1404	14133	79,03
2 Información / Idoneidad	165	98	141	109	100	131	147	222	179	177	212	191	1872	10,47
3 Información	127	99	135	102	97	68	95	127	154	134	121	59	1318	7,37
4 Consumos fraudulentos	52	34	41	32	31	34	36	43	55	45	54	34	491	2,75
5 Trato discriminatorio	-	6	1	5	4	1	2	1	3	2	3	1	29	0,16
6 Otros	1	4	1	2	4	7	3	1	4	4	8	2	41	0,23
TOTAL	1614	1357	1558	1273	1417	1370	1344	1682	1562	1449	1567	1691	17884	100,00

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según motivo, el mayor número de reclamos corresponde a la falta de idoneidad respecto del bien comprado o servicio contratado, ello en vista que dicho motivo concentró el 79,03% del total de reclamos acumulados durante el periodo enero-diciembre 2011.

1.44 SAC-Perú: Reclamos atendidos por actividad económica, según motivo

Enero-diciembre 2011

Nº Motivo	Servicios bancarios y financieros	Transporte de pasajeros	Seguros y AFP	Electrodomésticos y servicio técnico	Automóviles accesorios repuestos y mecánicas	Otros sectores	Total	%
1 Idoneidad	4 516	1 684	768	843	739	5 583	14 133	79,03
2 Información / idoneidad	929	172	138	31	54	548	1 872	10,47
3 Información	835	54	86	24	27	292	1 318	7,37
4 Consumos fraudulentos	315	1	1	5	4	165	491	2,75
5 Otros 1/	8	2	-	-	-	60	70	0,39
TOTAL	6 603	1 913	993	903	824	6 648	17 884	100,00

1/ Incluye reclamos por cobros de arbitrios, formularios y formatos y trato discriminatorio entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 el motivo de reclamo con mayor participación en las actividades económicas fue el de idoneidad, con una participación del 79,03% del total, seguido de información/idoneidad con el 10,47%.

1.45 SAC-Perú: Reclamos atendidos según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Conciliación 1/	785	645	781	632	747	669	648	839	773	735	782	811	8 847	49,47
2	Inasistencia del proveedor	301	221	271	173	234	237	206	277	258	230	259	190	2 857	15,98
3	Desistimiento del reclamante	222	221	204	194	170	177	203	228	226	197	202	153	2 397	13,40
4	Abandono	164	159	151	147	130	167	160	180	158	151	167	157	1 891	10,57
5	No conciliado	126	92	136	113	115	107	105	149	118	123	129	83	1 396	7,81
6	Otros 2/	16	19	15	14	21	13	22	9	29	13	28	297	496	2,77
TOTAL		1 614	1 357	1 558	1 273	1 417	1 370	1 344	1 682	1 562	1 449	1 567	1 691	17 884	100,00

Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

1/ Incluye conciliaciones parciales.

2/ También contiene reclamos derivados y en proceso al 11 de enero de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

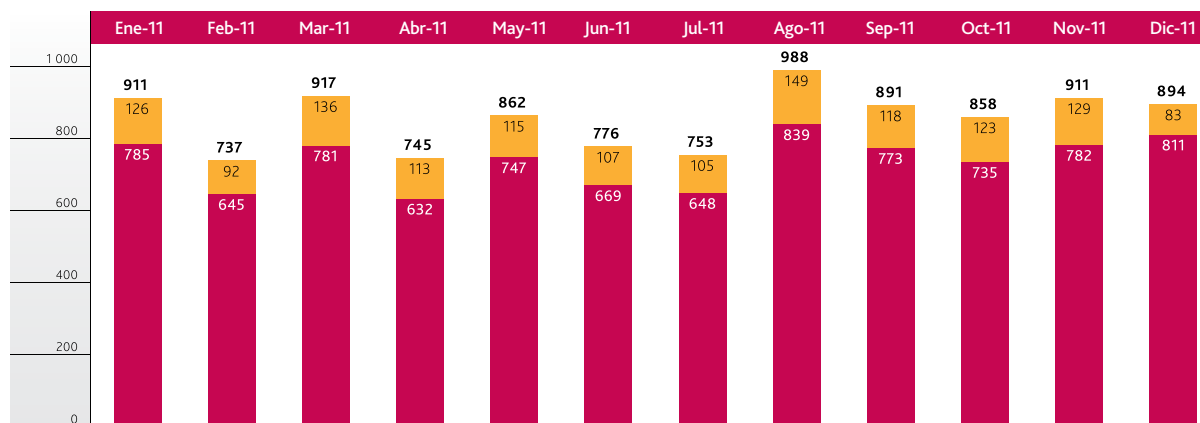
El 49,47% de reclamos atendidos en el año 2011 concluyó debido a que tanto el consumidor que presentó el reclamo, como el proveedor del bien y/o servicio reclamado llegaron a un acuerdo conciliatorio⁵.

1.46 SAC-Perú: Reclamos conciliados y no conciliados

Enero-diciembre 2011. Total 2011: 10 243 reclamos.

■ NO CONCILIADOS: 1 396

■ CONCILIADOS: 8 847 a/



Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

a/ Incluye conciliaciones parciales.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

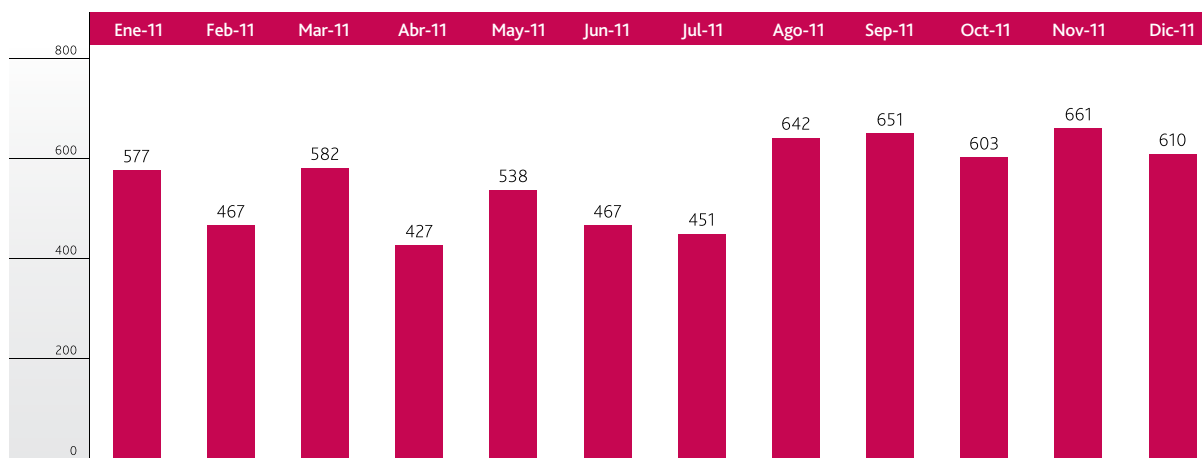
Tomando en cuenta que el SAC promueve la conciliación de las partes como mecanismo de solución de conflictos, se considera importante medir el porcentaje de reclamos conciliados respecto al total de los reclamos conciliados y no conciliados. En el periodo enero-diciembre 2011, dicho porcentaje fue 86,37%.

[5] Modo de conclusión de los reclamos ingresados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

B.2 RECLAMOS EN SEDE CENTRAL

1.47 SAC-Sede Central: Reclamos atendidos

Enero-diciembre 2011. Total: 6 676 reclamos.



Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, el SAC-Sede Central atendió un total de 6 676 reclamos, lo que representó el 37,33% de los reclamos atendidos a nivel nacional. El mes que reportó mayor número de reclamos fue noviembre con 661 reclamos recibidos.

1.48 SAC-Sede Central: Reclamos atendidos, según actividad económica Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	183	151	201	152	183	159	150	212	294	230	241	183	2 339	35,04
2	Automóviles accesorios repuestos y mecánicas	57	34	32	30	43	41	39	49	31	54	38	33	481	7,20
3	Transporte de pasajeros	28	26	27	27	27	24	24	60	41	29	35	33	381	5,71
4	Seguros y AFP	28	16	39	22	24	23	20	28	37	27	34	32	330	4,94
5	Electrodomésticos y servicio técnico	38	21	29	23	30	22	23	35	34	26	24	20	325	4,87
6	Equipos y servicio de telecomunicación	20	29	25	20	27	27	17	35	25	29	31	31	316	4,73
7	Servicios educativos y artículos de educación	16	27	32	22	13	10	11	22	10	20	17	27	227	3,40
8	Muebles decoración carpintería y florería	25	17	21	11	16	14	20	15	26	17	26	16	224	3,36
9	Inmuebles corretaje alquileres y vivienda	14	10	11	12	10	12	15	17	14	16	14	20	165	2,47
10	Equipos de computo	16	10	17	5	19	17	14	14	13	9	14	11	159	2,38
11	Diversión y espectáculo	7	5	6	6	10	3	8	8	6	5	8	53	125	1,87
12	Vestido y calzado	15	5	8	5	13	8	10	13	11	5	12	18	123	1,84
13	Servicios de salud	6	9	8	14	14	10	7	7	7	9	16	11	118	1,77
14	Lavanderías y tintorería	4	9	3	4	10	2	6	15	9	2	6	2	72	1,08
15	Alimentos	9	9	8	8	1	1	2	4	8	11	6	3	70	1,05
16	Artículos del hogar	9	6	5	4	3	6	6	6	6	4	10	3	68	1,02
17	Agencia de empleos	3	4	9	2	8	5	4	7	2	7	2	1	54	0,81
18	Transporte de carga y mudanza	10	2	6	4	4	3	4	2	4	2	4	6	51	0,76
19	Material de ferretería	7	5	4	2	7	4	3	4	1	3	5	3	48	0,72
20	Varios 1/	82	72	91	54	76	76	68	89	72	98	118	104	1 000	14,98
TOTAL		577	467	582	427	538	467	451	642	651	603	661	610	6 676	100,00

1/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.
Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la Sede Central, destaca la actividad de servicios bancarios y financieros que acumuló 2 339 reclamos, la actividad automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas con 481 reclamos, y la actividad transporte de pasajeros con 381 reclamos.

1.49 SAC-Sede Central: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	99	67	97	79	113	89	72	111	138	90	110	84	1 149	49,12
2	Créditos de consumo	14	15	17	8	11	7	14	22	23	21	29	16	197	8,42
3	Tarjeta de débito	17	17	19	10	17	12	11	19	20	10	11	15	178	7,61
4	Depositos de ahorros	11	8	8	9	5	5	6	9	6	6	5	10	88	3,76
5	Información en central de riesgo	7	3	8	6	5	2	1	1	11	15	4	3	66	2,82
6	Créditos comerciales	4	2	6	4	3	1	4	2	2	4	3	5	40	1,71
7	Créditos hipotecarios	4	1	5	3	2	1	4	4	4	2	4	3	37	1,58
8	Cajeros automáticos	3	1	1	3	2	5	1	2	6	1	5	5	35	1,50
9	Cuenta corriente	2	5	5	2	2	3	1	2	4	2	2	3	33	1,41
10	Otros 1/	22	32	35	28	23	34	36	40	80	79	68	39	516	22,06
TOTAL		183	151	201	152	183	159	150	212	294	230	241	183	2 339	100,00

1/ Contiene depósitos CTS, arrendamiento financiero, depósitos a plazos entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios bancarios y financieros, los reclamos vinculados a tarjetas de crédito y créditos de consumo, que significaron respectivamente el 49,12% y el 8,42% total de reclamos en esta actividad. Ambos productos financieros concentraron el 57,54% de los reclamos.

1.50 SAC-Sede Central: Reclamos atendidos asociados a servicios de transporte de pasajeros, según tipo de servicio Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Transporte vía aérea	17	18	20	12	17	17	21	32	26	20	16	18	234	61,42
2	Transporte vía terrestre	11	8	7	15	10	7	3	28	15	9	19	15	147	38,58
TOTAL		28	26	27	27	27	24	24	60	41	29	35	33	381	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos del SAC.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios de transporte de pasajeros, los reclamos sobre transporte aéreo representaron el 61,42%, mientras que los reclamos por transporte terrestre significaron el 38,58%.

1.51 SAC-Sede Central: Reclamos atendidos asociados a servicios de seguros y AFP, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	SOAT 1/	3	1	7	3	8	-	5	9	3	8	5	3	55	16,67
2	Seguros de automóviles	6	2	5	4	4	7	4	5	6	3	4	3	53	16,06
3	Seguros contra accidentes	2	5	5	2	2	2	1	1	6	3	6	9	44	13,33
4	Seguros de vida	1	-	4	1	2	-	2	3	4	3	1	2	23	6,97
5	Seguros de salud	2	-	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	18	5,45
6	Otros 2/	14	8	14	10	7	12	7	8	17	9	17	14	137	41,52
TOTAL		28	16	39	22	24	23	20	28	37	27	34	32	330	100,00

1/ Son las siglas para Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

2/ Contiene seguros de hospitalización, sepelio, protección, asistencia, desempleo, de desgravamen, viajero entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de seguros y AFP, los reclamos por SOAT fueron 55, los reclamos por seguros de automóviles 53, y los reclamos por seguros contra accidentes 44.

1.52 SAC-Sede Central: Reclamos atendidos asociados a venta de electrodomésticos y servicio técnico, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Televisor	9	5	4	7	4	2	8	9	11	8	5	5	77	23,69
2	Lavadora	8	2	2	1	7	4	2	7	6	2	4	2	47	14,46
3	Refrigeradora	7	1	7	6	5	3	1	2	3	1	2	3	41	12,62
4	Cocina	-	-	5	3	2	2	3	4	2	-	1	1	23	7,08
5	Otros 1/	14	13	11	6	12	11	9	13	12	15	12	9	137	42,15
TOTAL		38	21	29	23	30	22	23	35	34	26	24	20	325	100,00

1/ Contiene equipo de sonido, congeladora, horno microondas, DVD, licuadora, aspiradora, minicomponente y otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de electrodomésticos y servicio técnico, destacan los reclamos relacionados a la venta de televisores que concentraron el 23,69% y los reclamos por venta de lavadoras que representaron el 14,46% del total de reclamos solicitados en la Sede Central.

1.53 SAC-Sede Central: Reclamos atendidos, según motivo

Enero-diciembre 2011

Nº	Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad	418	365	426	340	435	377	355	498	484	435	478	474	5 085	76,17
2	Información / Idoneidad	60	35	60	30	40	35	30	70	41	77	85	89	652	9,77
3	Información	66	52	66	45	38	26	39	48	84	59	45	20	588	8,81
4	Consumos fraudulentos	32	12	30	11	21	24	24	26	41	30	48	26	325	4,87
5	Otros 1/	1	3	-	1	4	5	3	-	1	2	5	1	26	0,39
TOTAL		577	467	582	427	538	467	451	642	651	603	661	610	6 676	100,00

1/ Incluye reclamos por cobros de arbitrios, formularios y formatos y trato discriminatorio entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según el motivo, el mayor número de reclamos atendidos correspondió a la falta de idoneidad respecto del bien comprado o servicio contratado, con 5 085 reclamos acumulados durante el periodo enero-diciembre 2011.

1.54 SAC-Sede Central: Reclamos atendidos según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Conciliación 1/	256	198	271	203	259	194	183	291	284	267	301	223	2 930	43,89
2	Inasistencia del proveedor	136	104	114	68	105	107	78	130	144	119	127	68	1 300	19,47
3	Abandono	75	73	73	62	56	69	76	95	81	93	102	69	924	13,84
4	No conciliado	70	50	71	47	59	45	49	66	79	61	73	21	691	10,35
5	Desistimiento del reclamante	36	36	44	37	54	43	51	56	60	60	42	25	544	8,15
6	Otros 2/	4	6	9	10	5	9	14	4	3	3	16	204	287	4,30
TOTAL		577	467	582	427	538	467	451	642	651	603	661	610	6 676	100,00

Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

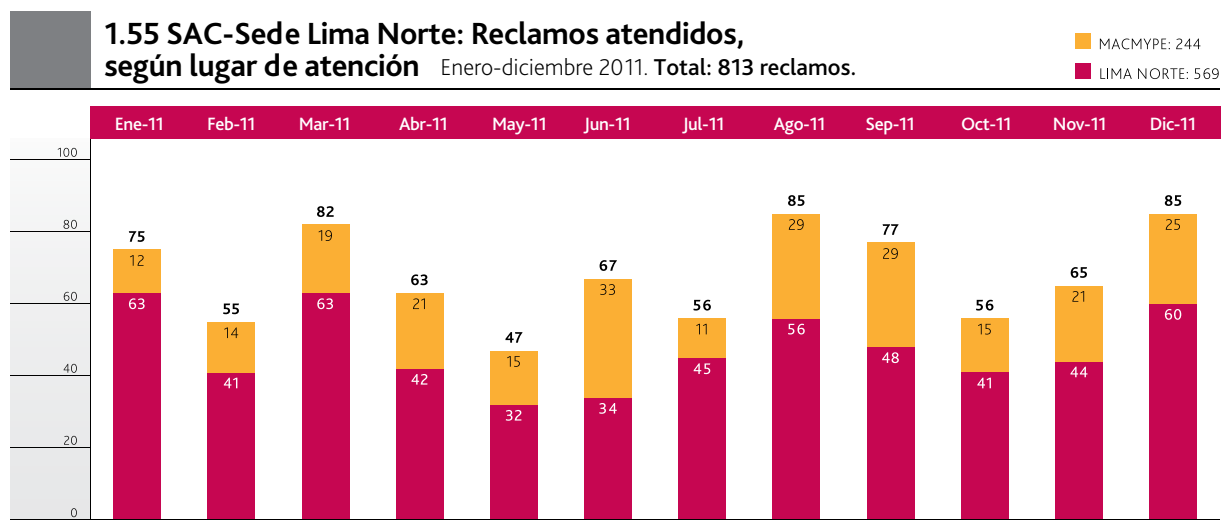
1/ También incluye conciliaciones parciales.

2/ Contiene reclamos derivados y en proceso al 11 de enero de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 43,89% de reclamos atendidos por el SAC de la Sede Central en el periodo enero-diciembre 2011, concluyó debido a que tanto el consumidor que presentó el reclamo, como el proveedor del bien y/o servicio reclamado llegaron a un acuerdo conciliatorio.

B.3 RECLAMOS EN SEDE LIMA NORTE



Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, el SAC-Sede Lima Norte atendió un total de 813 reclamos, siendo agosto y diciembre los meses con mayor e igual número de reclamos (85 en cada mes).

1.56 SAC-Sede Lima Norte: Reclamos atendidos, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Servicios bancarios y financieros	27	18	40	29	16	32	17	42	34	21	39	40	355	43,67
2 Electrodomésticos y servicio técnico	4	5	3	2	1	5	8	9	5	5	3	5	55	6,77
3 Servicios educativos y artículos de educación	5	4	9	3	4	1	4	5	6	5	1	8	55	6,77
4 Seguros y AFP	7	3	5	1	5	9	5	1	2	4	3	3	48	5,90
5 Equipos y servicio de telecomunicación	2	3	3	6	3	2	1	7	4	6	2	3	42	5,17
6 Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	6	1	2	-	1	3	-	2	4	3	1	5	28	3,44
7 Vestido y calzado	3	1	-	1	4	2	4	5	3	-	-	3	26	3,20
8 Muebles, decoración, carpintería y florería	2	1	1	5	1	-	4	-	6	1	2	2	25	3,08
9 Transporte de pasajeros	4	1	1	-	1	-	1	4	2	-	1	-	15	1,85
10 Equipos de computo	1	1	1	2	-	3	-	3	1	-	1	1	14	1,72
11 Varios 1/	14	17	17	14	11	10	12	7	10	11	12	15	150	18,45
TOTAL	75	55	82	63	47	67	56	85	77	56	65	85	813	100,00

1/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Cabe destacar que durante el año 2011, los servicios bancarios y financieros acumularon el 43,67% del total de reclamos atendidos en la Sede Lima Norte, seguido de la actividad de electrodomésticos y servicios técnicos con el 6,77%, y de la actividad de servicios educativos y artículos de educación con el 6,77%. En conjunto, los reclamos acumulados por las actividades económicas mencionadas representaron el 57,20% del total de reclamos atendidos en dicha sede.

1.57 SAC-Sede Lima Norte: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Tarjeta de crédito	11	14	27	14	7	15	5	23	22	10	22	31	201	56,62
2 Créditos de consumo	7	-	2	6	3	2	-	6	3	-	2	1	32	9,01
3 Tarjeta de débito	1	-	-	2	-	2	-	3	-	3	6	3	20	5,63
4 Créditos comerciales	2	2	2	2	2	2	-	1	1	-	1	2	17	4,79
5 Depósitos de ahorros	3	1	-	-	1	2	1	2	1	2	-	-	13	3,66
6 Otros 1/	3	1	9	5	3	9	11	7	7	6	8	3	72	20,28
TOTAL	27	18	40	29	16	32	17	42	34	21	39	40	355	100,00

1/ Contiene información en central de riesgo, créditos hipotecarios, cajeros automáticos, cuenta corriente, depósitos a plazos entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de servicios bancarios y financieros, se puede destacar que en el período enero-diciembre 2011 se registraron 201 reclamos vinculados a tarjetas de crédito y 32 reclamos sobre créditos de consumo. Ambos productos financieros acumularon el 65,63% de los reclamos de esta actividad.

1.58 SAC-Sede Lima Norte: Reclamos atendidos, según motivo

Enero-diciembre 2011

Nº	Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad	62	30	51	36	33	38	40	54	47	36	31	52	510	62,73
2	Información / idoneidad	8	14	24	16	9	24	13	20	26	13	30	28	225	27,68
3	Información	4	7	7	6	3	2	3	5	2	6	4	2	51	6,27
4	Consumos fraudulentos 1/	1	4	-	5	2	3	-	6	2	1	-	3	27	3,32
TOTAL		75	55	82	63	47	67	56	85	77	56	65	85	813	100,00

1/ Contiene un reclamo por servicios público derivado al organismo correspondiente.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según el motivo, el mayor número de reclamos atendidos correspondió exclusivamente a la falta de idoneidad respecto del bien comprado o servicio contratado, con 510 reclamos acumulados durante el periodo enero-diciembre 2011.

1.59 SAC-Sede Lima Norte: Reclamos atendidos según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Conciliación 1/	38	30	41	35	24	36	26	41	40	30	40	43	424	52,15
2	Inasistencia del proveedor	20	10	20	15	12	10	14	22	17	11	18	16	185	22,76
3	Desistimiento del reclamante	7	7	12	8	5	10	13	12	11	4	3	8	100	12,30
4	Abandono	8	4	7	3	3	8	2	8	7	8	4	9	71	8,73
5	No conciliado	2	3	2	2	1	3	1	2	1	2	-	2	21	2,58
6	Otros 2/	-	1	-	-	2	-	-	-	1	1	-	7	12	1,48
TOTAL		75	55	82	63	47	67	56	85	77	56	65	85	813	100,00

Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

1/ Incluye conciliación parcial.

2/ Incluye reclamos derivados y en proceso al 11 de enero de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 52,15% de reclamos atendidos en el año 2011 concluyó debido a que tanto el consumidor que presentó el reclamo, como el proveedor del bien y/o servicio reclamado llegaron a un acuerdo conciliatorio.

B.4 RECLAMOS EN OFICINAS LOCALES

1.60 SAC-Oficinas Locales: Reclamos atendidos según oficina

Enero-diciembre 2011

Nº	Oficina	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	OLI Aeropuerto 1/	102	115	59	48	72	72	93	104	58	59	61	100	943	73,21
2	OLI Congreso de la República	30	35	12	18	14	14	16	19	31	16	21	13	239	18,56
3	OLI Gamarra	12	8	7	7	9	8	8	15	6	6	9	2	97	7,53
4	OLI San Juan de Lurigancho	1	1	3	-	-	-	2	-	2	-	-	-	9	0,70
TOTAL		145	159	81	73	95	94	119	138	97	81	91	115	1288	100,00

1/ Oficina ubicada en la Zona Nacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, las Oficinas Locales de Lima Metropolitana y Callao atendieron un total de 1 288 reclamos, siendo febrero el mes que registró el mayor número de reclamos atendidos al alcanzar un total de 159. Los reclamos solicitados en la OLI Aeropuerto representaron el 73,21% del total registrado en las Oficinas Locales.

1.61 SAC-Oficinas Locales: Reclamos atendidos, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Transporte de pasajeros	80	54	33	29	50	43	73	70	38	34	43	80	627	48,68
2	Servicios bancarios y financieros	11	25	18	6	9	8	15	15	21	18	13	8	167	12,97
3	Vestido y calzado	12	8	7	9	10	10	10	16	6	5	4	3	100	7,76
4	Servicios turísticos	6	39	2	4	2	1	5	1	9	5	4	1	79	6,13
5	Electrodomésticos y servicio técnico	5	3	1	3	1	2	5	3	3	2	2	4	34	2,64
6	Equipos y servicio de telecomunicación	3	3	4	3	-	6	2	2	-	1	4	2	30	2,33
7	Seguros y AFP	2	4	-	4	2	-	1	7	5	3	1	1	30	2,33
8	Automóviles accesorios repuestos y mecánicas	1	3	2	1	2	2	-	2	1	-	2	-	16	1,24
9	Equipos de computo	3	3	1	-	1	-	-	2	2	-	1	2	15	1,16
10	Muebles decoración carpintería y florería	4	1	1	1	2	3	1	1	-	-	-	-	14	1,09
11	Varios 1/	18	16	12	13	16	19	7	19	12	13	17	14	176	13,66
TOTAL		145	159	81	73	95	94	119	138	97	81	91	115	1288	100,00

1/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el período enero-diciembre 2011, los reclamos de la actividad de transporte de pasajeros acumularon el 48,68% del total de reclamos atendidos en las Oficinas Locales, seguido de los reclamos de la actividad bancario y financiero que concentraron el 12,97%. Los reclamos en ambas actividades acumularon el 61,65% del total solicitado en dichas oficinas.

1.62 SAC-Oficinas Locales: Reclamos atendidos asociados a servicios de transporte de pasajeros, según tipo de servicio Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Transporte vía aérea	75	53	33	27	49	40	72	68	37	34	42	78	608	96,97
2 Transporte vía terrestre 1/	5	1	-	2	1	3	1	2	1	-	1	2	19	3,03
TOTAL	80	54	33	29	50	43	73	70	38	34	43	80	627	100,00

1/ Incluye un reclamo por servicio de transporte acuático el mes de julio.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios de transporte de pasajeros, los reclamos sobre transporte aéreo representaron el 96,97% y los reclamos por transporte terrestre significaron el 3,03%.

1.63 SAC-Oficinas Locales: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Tarjeta de crédito	7	15	10	3	6	2	9	7	11	7	8	5	90	53,89
2 Créditos de consumo	-	2	2	-	1	2	2	2	1	2	1	1	16	9,58
3 Tarjeta de débito	2	1	2	-	-	-	1	1	3	-	2	-	12	7,19
4 Información en central de riesgo	-	1	1	1	-	-	-	2	2	2	1	-	10	5,99
5 Cajeros automáticos	-	-	1	-	1	1	-	2	1	-	-	1	7	4,19
6 Otros 1/	2	6	2	2	1	3	3	1	3	7	1	1	32	19,16
TOTAL	11	25	18	6	9	8	15	15	21	18	13	8	167	100,00

1/ Incluye reclamos por créditos comerciales, depósitos de ahorros, créditos hipotecarios, cuenta corriente, depósitos a plazo entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, del total de reclamos vinculadas a la actividad de servicios bancarios y financieros, registrados en las Oficinas Locales del Indecopi, destacan los reclamos por tarjetas de crédito que representaron el 53,89% y los reclamos sobre créditos de consumo que significaron el 9,58%.

1.64 SAC-Oficinas Locales: Reclamos atendidos, según motivo Enero-diciembre 2011

Nº Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Idoneidad	126	140	68	58	72	74	92	105	71	63	68	96	1 033	80,20
2 Información / idoneidad	16	13	10	10	18	19	21	24	17	11	16	14	189	14,67
3 Información	3	3	2	3	5	1	3	4	5	7	3	5	44	3,42
4 Consumos fraudulentos 1/	-	3	1	2	-	-	3	5	4	-	4	-	22	1,71
TOTAL	145	159	81	73	95	94	119	138	97	81	91	115	1 288	100,00

1/ Incluye un reclamo por servicio público.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según motivo, la mayor cantidad de reclamos correspondió a la falta de idoneidad con el 80,20% del total de reclamos acumulados durante el periodo enero-diciembre 2011.

1.65 SAC-Oficinas Locales: Reclamos atendidos según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Conciliación 1/	99	71	58	42	73	69	72	94	59	52	60	75	824	63,98
2	Desistimiento del reclamante	18	67	12	13	15	9	32	21	16	13	16	15	247	19,18
3	Inasistencia del proveedor	17	9	7	6	3	10	5	13	11	8	5	11	105	8,15
4	Abandono	6	9	2	7	4	4	6	4	11	4	3	3	63	4,89
5	No conciliado	5	3	2	5	-	2	4	6	-	4	7	4	42	3,26
6	Otro 2/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	7	0,54
TOTAL		145	159	81	73	95	94	119	138	97	81	91	115	1288	100,00

Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

1/ Incluye conciliaciones parciales.

2/ Incluye reclamos en proceso al 11 de enero de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Cabe destacar que durante el periodo enero-diciembre 2011, el 63,98% de reclamos atendidos, en las Oficinas Locales del Indecopi, concluyeron debido a un acuerdo conciliatorio, y el 19,18% por el desistimiento del reclamante.

B.5 RECLAMOS EN OFICINAS REGIONALES

1.66 SAC-Oficinas Regionales: Reclamos atendidos según oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 ORI Piura	162	78	131	117	105	89	88	120	111	82	76	76	1235	13,56
2 ORI Cusco	108	89	91	80	66	55	82	95	90	82	101	218	1157	12,70
3 ORI La Libertad	79	95	83	86	95	92	96	108	58	94	82	139	1107	12,16
4 ORI Arequipa	97	75	130	95	96	107	86	100	87	71	93	69	1106	12,14
5 ORI Lambayeque	68	69	74	74	76	92	72	102	96	96	84	86	989	10,86
6 ORI Loreto	64	66	46	39	34	79	51	39	41	52	48	35	594	6,52
7 ORI Junín	42	45	52	42	38	41	32	36	53	56	73	50	560	6,15
8 ORI Cajamarca	28	45	52	47	53	32	21	38	38	28	27	33	442	4,85
9 ORI Tacna	38	31	31	27	36	36	67	27	26	32	41	41	433	4,75
10 ORI Puno	50	32	50	26	31	36	24	33	37	23	28	44	414	4,55
11 ORI Ica	23	22	18	11	44	36	31	44	34	34	30	27	354	3,89
12 ORI Ancash-Huaraz	30	17	24	30	21	21	21	28	29	17	24	11	273	3,00
13 ORI San Martín	28	12	31	21	32	12	19	19	23	21	13	14	245	2,69
14 ORI Ancash-Chimbote 1/	-	-	-	15	10	14	28	28	14	21	30	38	198	2,17
TOTAL	817	676	813	710	737	742	718	817	737	709	750	881	9107	100,00

1/ A partir del 4 de abril de 2011, incluye a la ORI Ancash, sede Chimbote.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el año 2011, según Oficina Regional de presentación, destaca que el 13,56% de los reclamos a nivel regional fueron atendidos en la Oficina Regional de Piura, y el 12,70% en la Oficina Regional de Cusco. El mayor número de reclamos a nivel de Oficinas Regionales se registró en el mes de diciembre con 881 reclamos.

1.67 SAC-Oficinas Regionales: Reclamos atendidos, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	302	241	290	323	301	355	288	354	316	329	325	318	3 742	41,09
2	Transporte de pasajeros	87	64	65	59	52	35	87	61	63	47	58	212	890	9,77
3	Seguros y AFP	41	55	53	38	69	32	41	57	55	33	63	48	585	6,42
4	Electrodomésticos y servicio técnico	44	49	68	44	39	43	42	48	29	29	28	26	489	5,37
5	Servicios educativos y artículos de educación	31	38	71	39	37	29	30	23	25	19	22	26	390	4,28
6	Equipos y servicio de telecomunicación	25	30	40	28	32	23	24	27	23	27	39	26	344	3,78
7	Automóviles accesorios repuestos y mecánicas	24	17	20	28	31	26	27	30	21	21	28	26	299	3,28
8	Vestido y calzado	21	12	12	13	14	26	17	20	16	10	11	21	193	2,12
9	Artículos del hogar	17	13	16	9	17	15	9	11	25	23	16	16	187	2,05
10	Equipos de computo	13	11	15	11	16	13	12	15	21	9	4	11	151	1,66
11	Transporte de carga y mudanza	11	12	14	10	6	13	10	10	8	10	16	9	129	1,42
12	Muebles decoración carpintería y florería	20	12	12	4	7	5	8	9	8	10	8	9	112	1,23
13	Material de ferretería	12	12	8	10	8	11	7	13	7	7	8	6	109	1,20
14	Inmuebles corretaje alquileres y vivienda	5	4	4	5	4	5	6	8	7	24	23	12	107	1,17
15	Servicios de salud	9	8	6	8	8	9	6	13	7	10	6	10	100	1,10
16	Servicios turísticos	31	11	6	5	4	5	7	4	3	3	2	1	82	0,90
17	Artículos de escritorio	3	1	5	5	3	-	1	6	3	9	3	5	44	0,48
18	Servicios profesionales	6	2	5	1	2	4	5	4	5	2	4	3	43	0,47
19	Hoteles y restaurantes	1	-	5	-	3	3	5	1	7	6	6	1	38	0,42
20	Varios 1/	114	84	98	70	84	90	86	103	88	81	80	95	1 073	11,78
TOTAL		817	676	813	710	737	742	718	817	737	709	750	881	9 107	100,00

1/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 destacaron los reclamos referidos a la actividad de servicios bancarios y financieros, que acumularon el 41,09% del total de reclamos atendidos en las Oficinas Regionales, seguido de los reclamos de la actividad de transporte de pasajeros con 9,77%, los reclamos en la actividad de seguros y AFP con 6,42%; los reclamos en la actividad de electrodomésticos y servicios técnicos con 5,37%; y los reclamos en la actividad de servicios educativos y artículos de educación con 4,28%. En conjunto, los reclamos de las actividades económicas mencionadas representaron el 66,94% del total de reclamos a nivel regional.

1.68 SAC-Oficinas Regionales: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Créditos de consumo	93	64	74	79	84	95	64	106	110	82	69	63	983	26,27
2	Tarjeta de crédito	49	51	57	67	75	80	57	64	47	89	68	68	772	20,63
3	Créditos comerciales	13	15	30	28	33	19	22	49	26	31	21	21	308	8,23
4	Información en central de riesgo	31	22	18	30	26	21	21	23	23	14	26	16	271	7,24
5	Depósitos de ahorros	5	8	11	9	2	9	16	15	9	7	5	4	100	2,67
6	Créditos hipotecarios	6	7	6	3	6	9	8	5	12	6	11	6	85	2,27
7	Tarjeta de débito	11	7	7	3	4	7	8	6	6	4	10	-	73	1,95
8	Cajeros automáticos	3	2	2	7	6	10	3	5	6	-	2	6	52	1,39
9	Depósitos CTS	3	4	3	3	2	3	5	-	2	14	3	3	45	1,20
10	Cuenta corriente	5	4	2	4	1	-	1	5	3	1	5	3	34	0,91
11	Depósitos a plazo	1	1	1	1	3	1	4	6	1	1	1	4	25	0,67
12	Otros 1/	82	56	79	89	59	101	79	70	71	80	104	124	994	26,56
TOTAL		302	241	290	323	301	355	288	354	316	329	325	318	3742	100,00

1/ Incluye arrendamiento financiero entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, en los reclamos asociados a la actividad de servicios bancarios y financieros, destacaron los reclamos por créditos de consumo que representaron el 26,27%, y los reclamos sobre tarjetas de crédito que significaron el 20,63%. Los reclamos vinculados a ambos productos financieros acumularon el 46,90% del total de reclamos en esta actividad.

1.69 SAC-Oficinas Regionales: Reclamos atendidos asociados a servicios de transporte de pasajeros, según tipo de servicio Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Transporte vía aérea	69	48	46	29	40	24	72	38	27	27	43	193	656	73,71
2	Transporte vía terrestre 1/	18	16	19	30	12	11	15	23	36	20	15	19	234	26,29
TOTAL		87	64	65	59	52	35	87	61	63	47	58	212	890	100,00

1/ Incluye cinco reclamos por servicio de transporte acuático en el periodo.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de servicios de transporte de pasajeros, los reclamos sobre transporte aéreo representaron el 73,71%, mientras que los reclamos por transporte terrestre representaron el 26,29%.

1.70 SAC-Oficinas Regionales: Reclamos atendidos asociados a servicios de seguros y AFP, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Seguros contra accidentes	5	10	17	9	22	7	10	18	17	8	10	6	139	23,76
2	Seguros de vida	8	7	3	3	7	3	6	4	8	3	12	11	75	12,82
3	Seguros de salud	4	4	2	1	2	2	2	7	8	4	11	3	50	8,55
4	SOAT 1/	3	3	4	4	7	3	-	5	2	-	1	-	32	5,47
5	Seguros de hospitalización	5	4	1	2	1	3	1	1	1	1	3	3	26	4,44
6	Seguros de protección de tarjeta	3	4	-	1	2	1	-	2	1	2	1	2	19	3,25
7	Seguros de desgravamen	1	1	-	-	1	-	2	2	5	2	4	-	18	3,08
8	Seguros de asistencia médica	-	1	6	2	1	-	2	-	1	-	2	2	17	2,91
9	Otros 2/	12	21	20	16	26	13	18	18	12	13	19	21	209	35,73
TOTAL		41	55	53	38	69	32	41	57	55	33	63	48	585	100,00

1/ Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

2/ Incluye seguros de automóviles, sepelio, transporte, desempleo, robos en cajeros, de carga, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el período enero-diciembre 2011, en la actividad de seguros y AFP destacan los reclamos por seguros contra accidentes que concentraron el 23,76%, los reclamos por seguros de vida que representaron el 12,82%, y los reclamos por seguros de salud que significaron el 8,55%.

1.71 SAC-Oficinas Regionales: Reclamos atendidos asociados a venta de electrodomésticos y servicio técnico, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Televisor	9	3	18	5	3	10	8	9	6	8	3	4	86	17,59
2	Refrigeradora	5	15	9	7	8	3	7	6	6	2	4	2	74	15,13
3	Lavadora	2	-	5	3	3	-	2	2	2	-	-	5	24	4,91
4	Cocina	4	4	3	-	-	3	3	2	2	2	-	-	23	4,70
5	Equipo de sonido	2	2	4	1	2	1	2	1	1	1	1	2	20	4,09
6	Licuadora	2	-	-	2	1	-	3	3	-	1	2	1	15	3,07
7	Congeladora	2	2	-	-	1	1	1	2	-	2	2	-	13	2,66
8	Horno microondas	2	-	1	3	1	3	1	1	-	-	-	-	12	2,45
9	Otros 1/	16	23	28	23	20	22	15	22	12	13	16	12	222	45,40
TOTAL		44	49	68	44	39	43	42	48	29	29	28	26	489	100,00

1/ Incluye minicomponente, DVD, aspiradora, VHS entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de electrodomésticos y servicio técnico, destacan los reclamos relacionados a la venta de televisores que concentraron el 17,59% y los reclamos por venta de refrigeradoras que representaron el 15,13% dentro de esta actividad

1.72 SAC-Oficinas Regionales: Reclamos atendidos, según motivo

Enero-diciembre 2011

Nº	Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad	663	581	694	589	641	640	574	631	565	553	592	782	7 505	82,41
2	Información / idoneidad	81	36	47	53	33	53	83	108	95	76	81	60	806	8,85
3	Información	54	37	60	48	51	39	50	70	63	62	69	32	635	6,97
4	Consumos fraudulentos	19	16	10	14	8	7	9	6	9	14	2	5	119	1,31
5	Trato discriminatorio	-	5	1	5	2	1	2	1	2	2	2	-	23	0,25
6	Otros 1/	-	1	1	1	2	2	-	1	3	2	4	2	19	0,21
TOTAL		817	676	813	710	737	742	718	817	737	709	750	881	9 107	100,00

1/ Incluye reclamos por cobros de arbitrios, formularios y formatos y trato discriminatorio entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según el motivo, la mayor cantidad de reclamos correspondió a la falta de idoneidad, los cuales representaron el 82,41% del total de reclamos acumulados durante el periodo enero-diciembre 2011.

1.73 SAC-Oficinas Regionales: Reclamos atendidos por actividad económica según motivo

Enero-diciembre 2011

Nº	Motivo	Servicios bancarios y financieros	Transporte de pasajeros	Seguros y AFP	Electrodomésticos y servicio técnico	Servicios educativos y art. de educación	Otros sectores	Total	%
1	Idoneidad	2 767	820	477	457	294	2 690	7 505	82,41
2	Información / idoneidad	431	50	66	17	62	180	806	8,85
3	Información	450	17	42	12	29	85	635	6,97
4	Consumos fraudulentos	87	1	-	3	-	28	119	1,31
5	Trato discriminatorio	7	2	-	-	4	10	23	0,25
6	Otros 1/	-	-	-	-	1	18	19	0,21
TOTAL		3 742	890	585	489	390	3 011	9 107	100,00

1/ Incluye reclamos por cobros de arbitrios, formularios y formatos entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, el motivo de reclamo con mayor participación en las actividades económicas fue el de idoneidad, con el 82,41% del total de reclamos atendidos en las Oficinas Regionales del Indecopi, seguido de información/idoneidad con el 8,85%.

1.74 SAC-Oficinas Regionales: Reclamos atendidos según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Conciliación 1/	392	346	411	352	391	370	367	413	390	386	381	470	4 669	51,27
2	Desistimiento del reclamante	161	111	136	136	96	115	107	139	139	120	141	105	1 506	16,54
3	Inasistencia del proveedor	128	98	130	84	114	110	109	112	86	92	109	95	1 267	13,91
4	Abandono	75	73	69	75	67	86	76	73	59	46	58	76	833	9,15
5	No conciliado	49	36	61	59	55	57	51	75	38	56	49	56	642	7,05
6	Otros 2/	12	12	6	4	14	4	8	5	25	9	12	79	190	2,09
TOTAL		817	676	813	710	737	742	718	817	737	709	750	881	9 107	100,00

Nota: Incluye Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

1/ Incluye reclamos por conciliación parcial.

2/ Incluye reclamos derivados y en proceso al 11 de enero de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, el 51,27% de reclamos atendidos concluyó debido a un acuerdo conciliatorio. El tipo de conclusión que le sigue en importancia es el de desistimiento del reclamante, con el 16,54% del total registrado en las Oficinas Regionales.

B.5.1 RECLAMOS EN OFICINA REGIONAL DE PIURA**1.75 SAC-ORI Piura: Reclamos atendidos, según actividad económica**

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Servicios bancarios y finan.	75	28	57	66	56	42	41	56	36	39	30	37	563	45,59
2	Automóviles accesorios repuestos y mecánicas	6	6	7	7	7	8	8	10	10	4	4	4	81	6,56
3	Seguros y AFP	8	6	5	5	9	5	6	6	11	7	7	1	76	6,15
4	Electrodomésticos y servicio técnico	6	8	16	6	6	3	7	6	2	3	4	1	68	5,51
5	Transporte de pasajeros	10	2	5	4	2	7	2	8	12	2	4	9	67	5,43
6	Equipos y servicio de telecomunicación	6	8	5	5	8	5	5	4	5	3	5	2	61	4,94
7	Servicios educativos y artículos de educación	5	2	9	4	2	2	3	4	4	3	2	1	41	3,32
8	Artículos del hogar	6	2	2	2	-	-	1	3	6	4	2	1	29	2,35
9	Equipos de computo	2	3	2	2	1	1	1	2	3	1	-	1	19	1,54
10	Transporte de carga y mud.	1	1	1	2	-	-	-	-	2	1	2	1	11	0,89
11	Varios 1/	37	12	22	14	14	16	14	21	20	15	16	18	219	17,73
TOTAL		162	78	131	117	105	89	88	120	111	82	76	76	1 235	100,00

1/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Respecto a los reclamos atendidos en la Oficina Regional Piura, cabe destacar que actividad económica de servicios bancarios y financieros acumuló 563 reclamos, seguida de la actividad de servicios de automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas con 81 reclamos. En conjunto, los reclamos vinculados a las actividades económicas mencionadas alcanzaron un total de 644.

1.76 SAC-ORI Piura: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Créditos de consumo	15	8	12	17	17	9	7	8	11	9	3	2	118	20,96
2	Tarjeta de crédito	11	4	15	8	5	4	4	10	3	12	7	11	94	16,70
3	Información en central de riesgo	11	4	4	10	11	4	7	10	11	2	2	1	77	13,68
4	Depósitos de ahorros	1	3	5	1	-	1	4	3	-	1	-	1	20	3,55
5	Créditos comerciales	4	1	3	3	1	-	-	-	1	2	-	-	15	2,66
6	Otros 1/	33	8	18	27	22	24	19	25	10	13	18	22	239	42,45
TOTAL		75	28	57	66	56	42	41	56	36	39	30	37	563	100,00

1/ Incluye reclamos por tarjeta de débito, cajeros automáticos, créditos hipotecarios, cuenta corriente, depósitos CTS, arrendamiento financiero, depósitos a plazo entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios bancarios y financieros, destacan los reclamos vinculados a créditos de consumo que significaron el 20,96%, y los reclamos por tarjeta de crédito que representaron el 16,70%.

1.77 SAC-ORI Piura: Reclamos atendidos, según motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad	118	68	118	96	87	80	66	96	98	70	68	68	1 033	83,64
2	Información	13	2	9	17	17	6	16	18	9	10	5	6	128	10,36
3	Información / idoneidad	29	4	2	-	-	2	4	5	-	1	1	-	48	3,89
4	Consumos fraudulentos	2	4	2	2	-	1	2	1	2	1	-	1	18	1,46
5	Trato discriminatorio 1/	-	-	-	2	1	-	-	-	2	-	2	1	8	0,65
TOTAL		162	78	131	117	105	89	88	120	111	82	76	76	1 235	100,00

1/ Adicionalmente, incluye un reclamo con motivo "otros" en el mes de diciembre.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según el motivo, durante el año 2011 el mayor número de reclamos tuvo como motivo la falta de idoneidad respecto del bien comprado o servicio contratado, habiendo alcanzado los 1 033 reclamos.

1.78 SAC-ORI Piura: Reclamos atendidos según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Desistimiento del reclamante	84	42	56	49	37	20	37	40	48	29	38	30	510	41,30
2 Conciliación 1/	52	31	44	45	32	37	28	49	43	41	34	31	467	37,81
3 No conciliado	6	2	12	4	11	13	10	12	6	7	2	3	88	7,13
4 Abandono	8	3	11	12	10	11	9	9	4	2	2	3	84	6,80
5 Inasistencia del proveedor	12	-	8	6	13	8	3	10	7	3	-	2	72	5,83
6 Otros 2/	-	-	-	1	2	-	1	-	3	-	-	7	14	1,13
TOTAL	162	78	131	117	105	89	88	120	111	82	76	76	1235	100,00

Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

1/ Incluye reclamos por conciliación parcial.

2/ Incluye reclamos derivados y en proceso al 11 de enero de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, el 41,30% de reclamos atendidos en la Oficina Regional Piura concluyó debido al desistimiento del reclamante.

B.5.2 RECLAMOS EN OFICINA REGIONAL DE CUSCO**1.79 SAC-ORI Cusco: Reclamos atendidos, según actividad económica**

Enero-diciembre 2011

Nº Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Transporte de pasajeros	22	11	11	9	11	6	7	11	20	12	18	167	305	26,36
2 Servicios bancarios y finan.	21	25	30	26	22	20	18	35	34	26	23	21	301	26,02
3 Servicios turísticos	28	7	5	3	1	4	7	3	2	-	-	-	60	5,19
4 Equipos y servicio de telecomunicación	5	6	9	4	2	3	4	3	4	5	5	-	50	4,32
5 Servicios educativos y artículos de educación	8	5	5	4	1	2	5	4	4	2	3	2	45	3,89
6 Seguros y AFP	6	4	4	3	4	1	3	5	3	4	5	2	44	3,80
7 Inmuebles corretaje alquileres y vivienda	-	1	1	1	-	1	1	2	1	8	16	3	35	3,03
8 Electrodomésticos y servicio técnico	2	2	4	3	-	1	4	2	2	4	2	2	28	2,42
9 Transporte de carga y mud.	3	6	2	1	1	1	2	-	-	3	5	-	24	2,07
10 Vestido y calzado	1	3	1	3	3	2	3	2	1	1	-	-	20	1,73
11 Varios 1/	12	19	19	23	21	14	28	28	19	17	24	21	245	21,18
TOTAL	108	89	91	80	66	55	82	95	90	82	101	218	1157	100,00

1/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la Oficina Regional Cusco, los servicios de transporte de pasajeros acumularon el 26,36% de los reclamos, seguido de los servicios bancarios y financieros con 26,02% del total. En conjunto, los reclamos acumulados por las actividades económicas mencionadas representaron el 52,38% del total de reclamos en dicha oficina.

1.80 SAC-ORI Cusco: Reclamos atendidos asociados a servicios de transporte de pasajeros, según tipo de servicio Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Transporte vía terrestre	19	7	8	6	8	6	3	9	6	3	15	162	252	82,62
2 Transporte vía aérea	3	4	3	3	3	-	4	2	14	9	3	5	53	17,38
TOTAL	22	11	11	9	11	6	7	11	20	12	18	167	305	100,00

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios de transporte de pasajeros, los reclamos sobre transporte terrestre representaron el 82,62%, mientras que los reclamos por transporte aéreo significaron el 17,38%.

1.81 SAC-ORI Cusco: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Créditos de consumo	7	7	6	7	5	11	6	15	16	6	5	8	99	32,89
2 Créditos comerciales	-	3	4	4	4	2	2	10	4	12	6	7	58	19,27
3 Información en central de riesgo	5	5	7	1	1	1	-	1	3	1	-	-	25	8,31
4 Tarjeta de crédito	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	4	-	25	8,31
5 Depósitos a plazo	-	1	-	1	3	-	-	3	1	-	-	1	10	3,32
6 Otros 1/	7	8	10	10	6	3	8	5	9	5	8	5	84	27,91
TOTAL	21	25	30	26	22	20	18	35	34	26	23	21	301	100,00

1/ Incluye depósitos de ahorros, cajeros automáticos, créditos hipotecarios, cuenta corriente, tarjeta de débito, depósito de CTS, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios bancarios y financieros, los reclamos vinculados a créditos de consumo significaron el 32,89% y los reclamos por créditos comerciales representaron el 19,27%.

1.82 SAC-ORI Cusco: Reclamos atendidos, según motivo Enero-diciembre 2011

Nº Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Idoneidad	88	83	68	59	50	37	52	59	63	58	85	209	911	78,74
2 Información / idoneidad	9	-	8	18	14	16	27	22	19	15	9	-	157	13,57
3 Información 1/	11	6	15	3	2	2	3	14	8	9	7	9	89	7,69
TOTAL	108	89	91	80	66	55	82	95	90	82	101	218	1157	100,00

1/ Incluye tres reclamos por consumos fraudulentos y uno por trato discriminatorio durante el periodo.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Respecto al tipo de motivo, el 78,74% del total de reclamos se debió a una presunta falta de idoneidad del producto o servicio.

1.83 SAC-ORI Cusco: Reclamos atendidos según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Conciliación 1/	68	42	58	42	39	33	45	51	54	53	52	166	703	60,76
2	Desistimiento del reclamante	12	17	14	23	12	11	20	30	24	15	30	8	216	18,67
3	Inasistencia del proveedor	15	16	4	2	9	3	7	8	3	7	10	-	84	7,26
4	Abandono	9	10	13	11	1	6	7	1	1	-	2	-	61	5,27
5	No conciliado	3	4	2	2	3	2	2	5	4	6	3	1	37	3,20
6	Otros 2/	1	-	-	-	2	-	1	-	4	1	4	43	56	4,84
TOTAL		108	89	91	80	66	55	82	95	90	82	101	218	1157	100,00

Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

1/ Incluye reclamos por conciliación parcial.

2/ Contiene reclamos derivados y en proceso al 11 de enero de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 60,76% de reclamos concluyó debido a un acuerdo conciliatorio y el 18,67% por desistimiento del reclamante.

B.5.3 RECLAMOS EN OFICINA REGIONAL DE LA LIBERTAD**1.84 SAC-ORI La Libertad: Reclamos atendidos, según actividad económica**

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene,11	Feb,11	Mar,11	Abr,11	May,11	Jun,11	Jul,11	Ago,11	Sep,11	Oct,11	Nov,11	Dic,11	Total	%
1	Servicios bancarios y finanan.	40	42	31	46	48	54	55	46	19	55	40	64	540	48,78
2	Electrodomésticos y servicio técnico	10	9	6	5	4	5	7	15	3	2	7	7	80	7,23
3	Seguros y AFP	4	8	7	9	6	4	4	5	3	3	6	6	65	5,87
4	Equipos y servicio de telecomunicación	2	4	8	3	4	5	3	4	2	2	4	4	45	4,07
5	Servicios educativos y artículos de educación	-	6	7	3	4	5	5	2	2	1	4	6	45	4,07
6	Vestido y calzado	2	5	4	3	1	8	2	4	8	4	2	2	45	4,07
7	Equipos de computo	2	2	5	1	6	1	4	2	4	1	1	5	34	3,07
8	Transporte de pasajeros	3	2	3	3	7	1	3	2	1	2	1	2	30	2,71
9	Automóviles accesorios repuestos y mecánicas	2	2	1	5	2	1	3	-	-	4	3	5	28	2,53
10	Muebles decoración carpintería y florería	4	4	-	-	2	1	-	4	1	1	-	3	20	1,81
11	Varios 1/	10	11	11	8	11	7	10	24	15	19	14	35	175	15,81
TOTAL		79	95	83	86	95	92	96	108	58	94	82	139	1107	100,00

1/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

La actividad económica de servicios bancarios y financieros acumuló 540 reclamos en la Oficina Regional La Libertad, seguidos de la actividad de electrodomésticos y servicios técnicos con 80 reclamos. El mes que reportó el mayor número de reclamos en la ORI La Libertad fue diciembre con 139 reclamos.

1.85 SAC-ORI La Libertad: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	13	20	16	27	31	31	29	24	7	21	12	9	240	44,44
2	Créditos de consumo	10	5	5	5	5	5	5	9	4	8	6	3	70	12,96
3	Información en central de riesgo	5	7	2	2	1	5	3	5	1	2	8	1	42	7,78
4	Tarjeta de débito	8	3	1	2	-	-	2	1	1	1	2	-	21	3,89
5	Depósitos CTS	1	-	-	-	1	-	-	-	-	12	3	1	18	3,33
6	Depósitos de ahorros	-	3	2	1	-	3	3	3	1	1	-	1	18	3,33
7	Cajeros automáticos	1	-	1	3	-	4	1	-	1	-	-	1	12	2,22
8	Créditos hipotecarios	-	-	1	1	2	1	3	-	-	2	-	-	10	1,85
9	Otros 1/	2	4	3	5	8	5	9	4	4	8	9	48	109	20,19
TOTAL		40	42	31	46	48	54	55	46	19	55	40	64	540	100,00

1/ Incluye créditos comerciales, cuenta corriente, arrendamiento financiero, depósitos a plazos entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios bancarios y financieros, destacan los reclamos vinculados a las tarjetas de crédito y a los créditos de consumo que registraron respectivamente 240 y 70 reclamos. Cabe precisar que los reclamos vinculados a ambos productos financieros acumularon el 57,40%.

1.86 SAC-ORI La Libertad: Reclamos atendidos, según motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad	67	87	78	71	91	85	90	100	45	86	78	139	1 017	91,87
2	Consumos fraudulentos	12	6	5	10	3	3	4	-	-	5	1	-	49	4,43
3	Información / idoneidad	-	1	-	2	-	2	-	6	13	3	1	-	28	2,53
4	Información 1/	-	1	-	3	1	2	2	2	-	-	2	-	13	1,17
TOTAL		79	95	83	86	95	92	96	108	58	94	82	139	1 107	100,00

1/ Incluye dos reclamos por trato discriminatorio durante el periodo.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El mayor número de reclamos se debió a la falta de idoneidad respecto del bien comprado o servicio contratado, motivo que representó el 91,87%.

1.87 SAC-ORI La Libertad: Reclamos atendidos según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Conciliación 1/	44	55	40	52	48	54	45	55	26	53	26	50	548	49,50
2	Inasistencia del proveedor	16	15	18	13	26	18	30	18	19	24	30	44	271	24,48
3	Abandono	10	18	12	10	16	14	14	19	6	4	9	21	153	13,82
4	No conciliado	9	7	11	11	5	5	7	15	6	12	15	21	124	11,20
5	Otros 2/	-	-	2	-	-	1	-	1	1	1	2	3	11	0,99
TOTAL		79	95	83	86	95	92	96	108	58	94	82	139	1 107	100,00

Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

1/ Incluye reclamos por conciliación parcial.

2/ Contiene reclamos derivados y en proceso al 11 de enero de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Cabe destacar que el 49,50% de reclamos atendidos en el periodo enero-diciembre 2011 concluyó debido a un acuerdo conciliatorio, mientras que el 24,48% concluyó debido a la inasistencia del proveedor.

B.5.4 RECLAMOS EN OFICINA REGIONAL DE AREQUIPA**1.88 SAC-ORI Arequipa: Reclamos atendidos, según actividad económica**

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Servicios bancarios y finan.	34	25	40	32	38	52	33	39	36	31	48	25	433	39,15
2	Seguros y AFP	11	14	11	5	6	5	11	8	10	2	13	14	110	9,95
3	Transporte de pasajeros	7	4	17	12	8	9	7	17	9	4	6	4	104	9,40
4	Electrodomésticos y servicio técnico	1	4	11	11	5	5	4	5	3	1	-	1	51	4,61
5	Servicios educativos y artículos de educación	4	4	14	5	8	2	-	-	2	3	2	1	45	4,07
6	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	1	-	-	3	3	3	1	4	2	3	3	4	27	2,44
7	Equipos y servicio de telec.	1	1	5	5	3	1	1	2	-	-	3	4	26	2,35
8	Muebles, decoración, carpintería y florería	4	5	5	-	2	1	3	1	2	1	1	-	25	2,26
9	Artículos del hogar	1	1	2	2	3	6	2	3	1	2	-	-	23	2,08
10	Vestido y calzado	3	-	2	1	3	1	1	-	-	2	1	4	18	1,63
11	Varios 1/	30	17	23	19	17	22	23	21	22	22	16	12	244	22,06
TOTAL		97	75	130	95	96	107	86	100	87	71	93	69	1 106	100,00

1/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Del total de reclamos atendidos en la Oficina Regional Arequipa, los reclamos asociados la actividad de servicios bancarios y financieros representaron el 39,15%, los reclamos vinculados a la actividad de seguros y AFP el 9,95%, y los reclamos referidos a la actividad transporte de pasajeros el 9,40%. En conjunto, los reclamos acumulados por las actividades económicas mencionadas representaron el 58,50% del total de reclamos en dicha oficina.

1.89 SAC-ORI Arequipa: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	10	7	6	4	17	14	7	9	11	11	11	11	118	27,25
2	Créditos comerciales	6	4	3	7	2	6	4	13	11	3	4	4	67	15,47
3	Créditos de consumo	4	6	6	5	4	4	1	5	8	5	8	3	59	13,63
4	Información en central de riesgo	-	-	1	6	4	-	1	1	-	-	2	-	15	3,46
5	Tarjeta de débito	-	-	2	1	3	3	2	1	1	1	1	-	15	3,46
6	Créditos hipotecarios	-	1	2	-	2	3	-	1	2	-	3	-	14	3,23
7	Otros 1/	14	7	20	9	6	22	18	9	3	11	19	7	145	33,49
TOTAL		34	25	40	32	38	52	33	39	36	31	48	25	433	100,00

1/ Incluye reclamos por cuenta corriente, depósitos de ahorros, cajeros automáticos, depósitos CTS, depósitos a plazos, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Dentro de la actividad económica de servicios bancarios y financieros, destacan las tarjetas de crédito con 118 reclamos, y los créditos comerciales con 67 reclamos. Ambos productos financieros acumularon un total de 185 reclamos.

1.90 SAC-ORI Arequipa: Reclamos atendidos asociados a servicios de seguros y AFP, según tipo de producto Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Seguros de vida	3	3	-	-	2	-	1	1	3	1	4	6	24	21,82
2	Seguros contra accidentes	1	1	4	-	1	2	2	3	2	-	-	-	16	14,55
3	Seguros de hospitalización	4	2	1	-	-	3	1	-	1	-	2	1	15	13,64
4	Seguros de salud	1	-	-	-	-	-	1	1	2	1	4	1	11	10,00
5	Seguros de desgravamen	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	4	3,64
6	Otros 1/	2	8	6	5	2	-	5	3	1	-	2	6	40	36,36
TOTAL		11	14	11	5	6	5	11	8	10	2	13	14	110	100,00

1/ Incluye reclamos por seguros de sepelio, SOAT, asistencia, automóviles, de desempleo, por robos en cajero, de transporte, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de seguros y AFP, los seguros de vida concentraron el 21,82% del total de reclamos, los seguros contra accidentes concentraron el 14,55% y los reclamos por seguros de hospitalización significaron el 13,64%. En conjunto, los tres tipos de seguros mencionados acumularon el 50,01% del total de reclamos de la actividad.

1.91 SAC-ORI Arequipa: reclamos atendidos asociados a servicios de transporte de pasajeros, según tipo de servicio Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de servicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Transporte vía terrestre	7	3	14	6	6	4	5	7	5	4	6	3	70	67,31
2	Transporte vía aérea	-	1	3	6	2	5	2	10	4	-	-	1	34	32,69
TOTAL		7	4	17	12	8	9	7	17	9	4	6	4	104	100,00

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios de transporte de pasajeros, los reclamos sobre transporte terrestre representaron el 67,31%, mientras que los reclamos por transporte aéreo significaron el 32,69%.

1.92 SAC-ORI Arequipa: Reclamos atendidos, según motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad	77	60	118	86	78	90	80	81	68	55	66	61	920	83,18
2	Información / idoneidad	15	10	6	6	4	8	4	10	9	6	10	6	94	8,50
3	Información	3	1	4	3	11	7	2	9	9	10	17	2	78	7,05
4	Otros 1/	2	4	2	-	3	2	-	-	1	-	-	-	14	1,27
TOTAL		97	75	130	95	96	107	86	100	87	71	93	69	1106	100,00

1/ Incluye reclamos por consumos fraudulentos, trato discriminatorio entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según motivo, la mayor parte de reclamos se debió a la falta de idoneidad, que representó el 83,18% del total de reclamos atendidos durante el año 2011.

1.93 SAC-ORI Arequipa: Reclamos atendidos, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Conciliación 1/	48	41	57	36	39	52	35	56	44	36	44	27	515	46,56
2	Inasistencia del proveedor	22	19	42	30	30	18	23	19	14	11	18	12	258	23,33
3	Abandono	11	7	11	15	14	21	18	14	12	14	21	20	178	16,09
4	No conciliado	16	8	19	13	8	16	10	9	9	9	6	5	128	11,57
5	Otros 2/	-	-	1	1	5	-	-	2	8	1	4	5	27	2,44
TOTAL		97	75	130	95	96	107	86	100	87	71	93	69	1106	100,00

Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

1/ Incluye reclamos por conciliación parcial.

2/ Incluye reclamos derivados y en proceso al 11 de enero de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De los 1 106 reclamos atendidos en la Oficina Regional Arequipa, el 46,56% concluyó debido a que tanto el consumidor que presentó el reclamo, como el proveedor del bien y/o servicio reclamado llegaron a un acuerdo conciliatorio.

B.5.5 RECLAMOS OFICINA REGIONAL DE LAMBAYEQUE

1.94 SAC-ORI Lambayeque: Reclamos atendidos, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Servicios bancarios y finan.	31	30	31	51	43	55	40	62	57	61	50	46	557	56,32
2	Electrodomésticos y servicio técnico	6	12	6	1	6	8	8	4	5	6	2	6	70	7,08
3	Seguros y AFP	1	3	5	-	5	-	4	4	4	4	2	3	35	3,54
4	Transporte de pasajeros	1	4	1	2	1	-	4	5	4	2	7	4	35	3,54
5	Equipos de computo	3	-	3	3	1	4	1	4	1	1	-	2	23	2,33
6	Equipos y servicio de telecomunicación	2	2	2	4	3	-	-	2	1	1	3	2	22	2,22
7	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	2	2	2	1	3	1	-	1	5	2	2	-	21	2,12
8	Agua 1/	1	3	3	2	1	3	-	-	3	1	-	1	18	1,82
9	Servicios educativos y artículos de educación	-	1	1	-	2	1	3	2	2	-	1	3	16	1,62
10	Muebles, decoración, carpintería y florería	2	-	-	-	-	1	-	-	3	3	5	1	15	1,52
11	Varios 2/	19	12	20	10	11	19	12	18	11	15	12	18	177	17,90
TOTAL		68	69	74	74	76	92	72	102	96	96	84	86	989	100,00

1/ Reclamos derivados al organismo correspondiente.

2/ Contiene además otras actividades tales como: veterinaria y mascotas, servicio de imprenta, servicios y artículos de seguridad, inmobiliario hospitalario, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la ORI Lambayeque, destacan los servicios bancarios y financieros que acumularon 557 reclamos, seguida de la actividad de electrodomésticos y servicios técnicos con 70 reclamos. En conjunto, los reclamos acumulados por las actividades económicas mencionadas representaron el 63,40% del total de reclamos atendidos en dicha oficina. Cabe destacar que el mes que reportó un mayor número de reclamos solicitados fue agosto con 102.

1.95 SAC-ORI Lambayeque: Reclamos atendidos asociados a servicios bancarios y financieros, según tipo de producto

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Créditos de consumo	15	16	9	18	23	22	20	37	34	27	21	18	260	46,68
2	Tarjeta de crédito	4	2	4	5	2	3	4	5	4	15	15	10	73	13,11
3	Información en central de riesgo	3	2	1	3	4	4	2	4	2	3	1	4	33	5,92
4	Cajeros automáticos	1	1	-	-	3	2	-	4	2	-	1	2	16	2,87
5	Otros 1/	8	9	17	25	11	24	14	12	15	16	12	12	175	31,42
TOTAL		31	30	31	51	43	55	40	62	57	61	50	46	557	100,00

1/ Incluye reclamos por créditos comerciales, depósitos de ahorros, créditos hipotecarios, cuenta corriente, depósitos a plazos, arrendamiento financiero, tarjeta de débito.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad económica de servicios bancarios y financieros, los reclamos vinculados a créditos de consumo representaron el 46,68% y los reclamos sobre tarjetas de crédito significaron el 13,11%.

1.96 SAC-ORI Lambayeque: reclamos atendidos, según motivo

Enero-diciembre 2011

Nº	Motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad	58	57	57	59	67	81	60	81	71	71	58	69	789	79,78
2	Información	4	2	10	4	6	6	5	10	14	14	11	4	90	9,10
3	Información / idoneidad	4	5	5	10	2	3	5	8	6	10	14	11	83	8,39
4	Consumos fraudulentos	2	4	1	-	1	1	1	3	3	1	-	2	19	1,92
5	Otros 1/	-	1	1	1	-	1	1	-	2	-	1	-	8	0,81
TOTAL		68	69	74	74	76	92	72	102	96	96	84	86	989	100,00

1/ Incluye reclamos por trato discriminatorio entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según motivo, el 79,78% de reclamos atendidos en la Oficina Regional Lambayeque se debió a la falta de idoneidad del bien comprado o servicio contratado.

1.97 SAC-ORI Lambayeque: reclamos atendidos según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Desistimiento del reclamante	36	34	36	43	29	55	29	35	32	34	38	44	445	44,99
2	Conciliación 1/	23	25	30	21	38	25	30	48	45	48	37	35	405	40,95
3	Inasistencia del proveedor	4	2	4	4	5	7	7	16	6	10	3	4	72	7,28
4	Abandono	4	4	1	4	2	2	6	2	10	3	5	2	45	4,55
5	Derivación	1	4	3	2	2	3	-	1	3	1	1	1	22	2,22
TOTAL		68	69	74	74	76	92	72	102	96	96	84	86	989	100,00

Nota: Reclamos presentados durante el año 2011 y concluidos al 11 de enero de 2012.

1/ Incluye reclamos por conciliación parcial.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 44,99% de reclamos atendidos en el periodo enero-diciembre 2011 por la Oficina Regional Lambayeque concluyó debido al desistimiento del reclamante.

2. ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (OPS) fueron creados⁶ con la finalidad de atender las necesidades de los consumidores que requieren de procesos ágiles para la resolución de sus denuncias.

Los OPS gozan de facultades únicas que les permiten tramitar denuncias cuya cuantía no supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT)⁷ en un plazo máximo de 30 días hábiles, con la posibilidad de convocar a audiencias únicas, brindando la oportunidad de resolver en menor tiempo las controversias mediante una conciliación entre las partes en conflicto.

De acuerdo a lo establecido en la resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 174-2010-IN-DECOPI/COD, la Sede Central cuenta con tres OPS:

- El OPS N° 1 tiene competencia especial para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medidas correctivas, incumplimientos de acuerdos conciliatorios, incumplimiento del pago de costas y costos del procedimiento y las liquidaciones de costas y costos.

- El OPS N° 2 tiene competencia especial para conocer, en primera instancia, las denuncias que versen exclusivamente sobre servicios financieros.

- El OPS N° 3 tiene competencia general para conocer, en primera instancia, las denuncias que corresponden a la vía del procedimiento sumarísimo, con exclusión de la competencia que corresponde al OPS N° 1 y al OPS N° 2.

Similar a la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central, los OPS de la Sede Central tienen competencia territorial para la atención de denuncias cuando el denunciado tenga como domicilio alguno de los distritos siguientes: Ate, Barranco, Breña, Chaclacayo, Chorrillos, Cieneguilla, El Agustino, Jesús María, La Victoria, La Molina, Lima, Lince, Lurigancho - Chosica, Lurín, Miraflores, Magdalena del Mar, Pachacámac, Pucusana, Pueblo Libre, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, San Borja, San Isidro, San Luis, San Juan de Miraflores, Santa Anita, Santa María del Mar, Santiago de Surco, Surquillo, Villa El Salvador, y Villa María del Triunfo.

La Sede Lima Norte, a comparación de la Sede Central, cuenta con una sola jefatura para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medidas correctivas, incumplimientos de acuerdos conciliatorios, incumplimiento del pago de las costas y costos del procedimiento y las liquidaciones de costas y costos, así como las denuncias que traten sobre las

distintas actividades económicas.

La Sede Lima Norte tiene competencia sobre las controversias que tienen los consumidores con proveedores que domicilien en los distritos de Ancón, Bellavista, Callao, Carabayllo, Carmen de la Legua-Reynoso, Comas, Independencia, La Perla, La Punta, Los Olivos, Puente Piedra, Rímac, San Juan de Lurigancho, San Martín de Porres, San Miguel, Santa Rosa y Ventanilla; así como las Provincias de Barranca, Huaura, Cajatambo, Oyón, Huaral y Canta.

Por otro lado, se tienen instalados OPS en 12 de las 14 Oficinas Regionales del Indecopi (ORI) a nivel nacional: Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, Puno, San Martín y Tacna. Ellos están expeditos para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medidas correctivas, incumplimientos de acuerdos conciliatorios e incumplimiento y liquidación de costas y costos, así como denuncias que traten sobre las distintas actividades económicas.

En ese contexto, los siguientes cuadros y gráficos presentan información estadística sobre los OPS a Nivel Nacional durante el periodo enero - diciembre de 2011. Luego se muestran secciones individuales para las Sedes Central, Lima Norte y Oficinas Regionales.

[6] Los OPS fueron creados a través del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571. Disponible en: http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/8/jer/legislacion_lineamientos/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor.pdf, accedido el 30 de enero de 2012.

[7] En el 2011, la UIT equivalía a S/. 3 600,00.

A. A NIVEL NACIONAL

A1. EXPEDIENTES INICIADOS

2.1 OPS-Perú: Expedientes iniciados, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Denuncia	478	513	562	432	484	462	468	573	561	516	582	486	6 117	80,10
2 Incumplimiento de medidas correctivas	46	44	55	38	52	57	68	71	67	84	63	47	692	9,06
3 Liquidación de costas y costos	35	21	28	28	23	39	40	42	47	59	44	40	446	5,84
4 Incumplimiento de liquidación de costas y costos	22	11	13	13	16	11	9	14	10	17	9	5	150	1,96
5 Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	14	12	22	12	10	4	17	11	16	7	7	9	141	1,85
6 Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	3	9	8	10	13	5	10	5	11	3	5	7	89	1,17
7 Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	0,03
TOTAL	598	610	688	533	599	578	613	716	712	686	710	594	7 637	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, los OPS a Nivel Nacional tramitaron un total de 7 637 expedientes por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor de los cuales el 80,10% correspondió a denuncias, mientras que por incumplimientos de medidas correctivas el porcentaje ascendió a 9,06%, por liquidación de costas y costos fue 5,84% y el restante 5,00% entre incumplimiento de liquidación de costas y costos e incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC, incumplimiento de acuerdo conciliatorio y procedimiento sancionador por incumplimiento de medida cautelar.

2.2 OPS-Perú: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio y sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	Sede Central	273	285	345	229	279	257	284	292	311	285	309	272	3 421	55,93
		ORI La Libertad	33	42	47	57	37	41	34	64	61	42	45	21	524	8,57
		Sede Lima Norte	44	55	28	34	45	36	37	62	39	40	52	44	516	8,44
		ORI Piura	22	36	26	22	24	28	14	44	32	28	50	34	360	5,89
		ORI Arequipa	33	17	30	29	34	23	19	27	31	16	26	22	307	5,02
		ORI Lambayeque	10	10	23	11	13	7	21	18	21	18	24	15	191	3,12
		ORI Cusco	15	28	5	7	9	12	10	10	16	13	14	7	146	2,39
		ORI Junín	7	8	11	8	6	13	9	7	8	13	12	10	112	1,83
		ORI Loreto	17	10	18	8	3	6	9	9	8	4	8	12	112	1,83
		ORI Tacna	6	8	7	3	12	11	3	6	4	17	14	16	107	1,75
		ORI San Martín	6	7	6	7	6	12	8	11	9	9	10	10	101	1,65
		ORI Cajamarca	4	1	10	6	8	2	6	6	5	17	6	10	81	1,32
		ORI Ica	3	3	3	5	4	2	4	5	5	5	2	7	48	0,78
		ORI Puno	5	3	3	6	3	6	2	5	4	4	2	4	47	0,77
		Sub-total	478	513	562	432	483	456	460	566	554	511	574	484	6 073	99,28
2	Reingreso 1/	Sede Central	-	-	-	-	1	6	8	6	1	2	3	2	29	0,47
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	3	-	7	0,11
		Sede Lima Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	3	0,05
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	0,05
		ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,02
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,02
		Sub-total	-	-	-	-	1	6	8	7	7	5	8	2	44	0,72
TOTAL		478	513	562	432	484	462	468	573	561	516	582	486	6 117	100,00	

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, de los 7 637 expedientes tramitados por los OPS a Nivel Nacional, 6 117 correspondieron a denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, de las cuales el 99,28% se iniciaron por iniciativa de parte y el 0,72% fueron reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

A nivel de Sedes y Oficinas Regionales, la Sede Central fue quién más casos pasó a trámite con el 56,40% del total incluyendo denuncias de parte y por reingreso, seguido por la Oficina Regional La Libertad con el 8,58% y la Sede Lima Norte con el 8,48%. Estas tres unidades en conjunto recibieron el 73,47% de las denuncias revisadas por los OPS a Nivel Nacional.

2.3 OPS-Perú: Denuncias iniciadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad Económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	188	180	218	165	179	187	201	222	236	202	253	172	2 403	39,28
2	Transp. por vía aérea	27	29	22	25	33	19	32	35	31	24	24	22	323	5,28
3	Servicios profesionales técnicos y otros	28	23	19	19	25	16	22	24	33	20	32	19	280	4,58
4	Servicios varios 1/	15	18	19	19	25	22	18	27	29	25	19	16	252	4,12
5	Venta, manten. y repar. de vehículos	22	26	21	13	26	13	14	22	25	18	22	22	244	3,99
6	Seguros y pensiones	17	20	26	20	15	24	15	27	25	16	17	17	239	3,91
7	Educación	15	35	27	16	23	19	16	14	11	20	20	22	238	3,89
8	Telecomunicaciones	17	18	28	16	28	18	19	17	14	21	18	20	234	3,83
9	Comerc. mayor. otros productos	17	20	31	16	17	18	15	17	17	22	22	21	233	3,81
10	Com. min. línea blanca, marrón y otras	22	22	24	13	16	13	15	21	24	16	21	22	229	3,74
11	Transp. terrestre y otros tipos transp.	23	21	15	16	15	15	18	24	16	20	26	14	223	3,65
12	Com. min. otros productos	13	14	17	18	12	19	13	11	14	15	17	16	179	2,93
13	Construcción e inmobiliario	11	13	12	9	10	15	8	19	11	18	15	10	151	2,47
14	Afocat y asociaciones diversas	8	8	12	7	7	9	12	11	12	8	22	12	128	2,09
15	Tiendas por dpto., bazares y conexos	8	13	11	15	7	10	14	13	7	9	7	11	125	2,04
16	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	12	5	6	9	16	7	8	18	10	16	9	8	124	2,03
17	Otras actividades manufactureras 2/	9	7	9	7	6	8	5	12	12	9	8	7	99	1,62
18	Supermcdos., bod., minimark. y similares	7	6	9	8	4	5	3	4	9	11	4	8	78	1,28
19	Fabricación de muebles	6	13	2	2	5	2	4	4	2	3	6	6	55	0,90
20	Otras actividades económicas 3/	13	22	34	19	15	23	16	31	23	23	20	41	280	4,58
TOTAL		478	513	562	432	484	462	468	573	561	516	582	486	6 117	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco, actividades postales nacionales, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificados previamente, fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel, fabricación de productos metálicos para uso estructural, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye servicios salud humana y veterinaria, actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento, comercio minorista de artículos ferretería y afines, entre otras actividades económicas.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, se observó que cinco actividades económicas concentraron el 57,25% del total de denuncias ingresadas: sistema financiero con 39,28% del total, transporte por vía aérea con 5,28%, servicios profesionales, técnicos y otros con 4,58%, servicios varios con 4,12% y venta, mantenimiento y reparación de vehículos con 3,99%.

2.4 OPS-Perú: Otros expedientes iniciados, según tipo de inicio y sede u oficina regional Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene.11	Feb.11	Mar.11	Abr.11	May.11	Jun.11	Jul.11	Ago.11	Sep.11	Oct.11	Nov.11	Dic.11	Total	%
1	De parte	Sede Central	60	44	58	51	65	66	75	73	83	91	59	56	781	51,38
		ORI La Libertad	13	11	12	16	6	12	20	23	13	14	17	4	161	10,59
		ORI Arequipa	22	3	19	6	8	15	10	11	8	6	8	8	124	8,16
		ORI Piura	6	5	2	4	8	2	9	6	12	18	14	9	95	6,25
		Sede Lima Norte	2	7	9	8	9	5	4	8	10	8	6	9	85	5,59
		ORI Lambayeque	11	5	3	2	1	4	8	4	5	7	9	6	65	4,28
		ORI Loreto	.	9	10	4	9	1	5	2	2	6	2	3	53	3,49
		ORI Ica	.	3	1	3	.	4	2	3	3	4	2	6	31	2,04
		ORI Junín	1	4	4	4	.	4	2	1	2	3	1	.	26	1,71
		ORI Tacna	1	2	2	.	3	1	.	1	9	1	2	1	23	1,51
		ORI Cusco	2	2	1	1	.	.	3	4	1	2	3	1	20	1,32
		ORI Puno	.	1	1	1	2	.	3	2	1	6	2	.	19	1,25
		ORI Cajamarca	1	1	1	.	3	1	1	3	.	.	2	4	17	1,12
		ORI San Martín	1	.	3	1	1	1	2	1	1	4	.	1	16	1,05
				Sub.total	120	97	126	101	115	116	144	142	150	170	127	108
2	Reingreso1/	Sede Central	1	.	1	.	2	0,13
		ORI Junín	1	1	0,07
		ORI Lambayeque	1	1	0,07
		Sub.total	1	1	1	.	1	.	4	0,26
TOTAL		120	97	126	101	115	116	145	143	151	170	128	108	1 520	100,00	

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Por otro lado, entre los otros expedientes ingresados referidos a incumplimientos⁸ y liquidación de costas y costos, entre enero-diciembre 2011 se recibió a nivel nacional 1 520 expedientes, por una denuncia de parte se tramitaron el 99,74% del total y 0,26% correspondieron a expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

A nivel de Sedes y Oficinas Regionales, la Sede Central explicó el 51,51% del total incluyendo otros expedientes de parte y por reingreso, seguido por la Oficina Regional La Libertad con 10,59% y la Oficina Regional Arequipa con 8,16%, que en conjunto explicaron el 70,26% de los casos

[8] Entre los procedimientos por incumplimientos se encuentran: incumplimiento de acuerdo conciliatorio, incumplimiento de liquidación de costas y costos, incumplimiento de medida correctiva e incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC.

2.5 OPS-Perú: Otros expedientes iniciados, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad Económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	22	14	27	20	24	25	29	26	25	27	35	16	290	19,08
2	Construcción e inmobiliario	5	6	8	5	11	8	12	16	12	14	9	10	116	7,63
3	Servicios varios 1/	11	6	17	4	5	7	19	6	15	7	6	5	108	7,11
4	Servicios profesionales técnicos y otros	19	6	7	9	8	8	7	4	7	11	8	9	103	6,78
5	Com. min., otros productos	5	11	1	7	6	5	9	9	3	24	4	4	88	5,79
6	Venta manten. y repar. de vehículos	6	8	9	5	4	10	5	11	13	8	4	5	88	5,79
7	Comerc. mayor., otros productos	9	7	9	3	6	9	9	5	7	7	3	4	78	5,13
8	Seguros y pensiones	8	1	4	4	3	5	4	10	8	12	8	4	71	4,67
9	Afocat y asociaciones diversas	3	3	3	7	11	4	3	2	11	5	6	8	66	4,34
10	Educación	3	-	4	5	3	7	3	9	8	8	10	6	66	4,34
11	Transp. terrestre y otros tipos transp.	3	6	7	6	4	3	7	6	6	6	6	2	62	4,08
12	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	5	6	4	7	1	2	5	5	4	6	3	4	52	3,42
13	Otras actividades manufactureras 2/	3	6	7	2	3	2	4	4	5	6	3	5	50	3,29
14	Com. min., línea blanca marrón y otras	3	3	5	2	2	5	8	2	4	1	5	2	42	2,76
15	Transp. por vía aérea	1	3	2	3	2	1	3	3	7	8	3	3	39	2,57
16	Telecomunicaciones	4	3	-	2	3	1	2	6	2	4	4	1	32	2,11
17	Supermcdos bod., minimark. y similares	3	-	1	-	2	2	2	1	2	1	2	11	27	1,78
18	Fabricación de muebles	1	4	4	-	4	2	2	1	1	-	3	3	25	1,64
19	Act., artísticas entreten., y esparcimiento	-	1	4	-	3	1	3	3	3	2	-	-	20	1,32
20	Otras actividades económicas 3/	6	3	3	10	10	9	9	14	8	13	6	6	97	6,38
TOTAL		120	97	126	101	115	116	145	143	151	170	128	108	1 520	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco, actividades postales nacionales, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificados previamente, fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel, fabricación de otros productos de madera, fabricación de artículos de corcho, paja y materiales trenzables, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye tiendas por departamento, bazares y conexos, servicios salud humana y veterinaria, restaurantes, bares y cantinas, comercio minorista de artículos ferretería y afines, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

Las principales actividades económicas en donde se presentaron algún tipo de incumplimiento fueron el sistema financiero con el 19,08%, construcción e inmobiliario con 7,63%, servicios varios con 7,11%, servicios profesionales, técnico y otros con 6,78% y comercio minorista de otros productos con 5,79%, las cuales en conjunto explicaron el 46,38% de los incumplimientos y liquidaciones.

A2. EXPEDIENTES CONCLUÍDOS

2.6 OPS-Perú: Expedientes concluidos, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia	294	395	547	445	463	518	424	494	539	474	562	520	5 675	80,28
2	Incumplimiento de medidas correctivas	35	30	38	36	51	47	44	48	86	68	83	67	633	8,95
3	Liquidación de costas y costos	18	17	33	21	30	24	32	27	51	34	53	44	384	5,43
4	Incumplimiento de liquid. de costas y costos	21	13	13	10	15	11	12	9	12	14	13	11	154	2,18
5	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	13	9	13	15	18	7	10	11	11	14	12	8	141	1,99
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	2	4	5	9	9	13	6	5	12	4	9	2	80	1,13
7	Sancionador por incump. de medida cautelar	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	0,03
TOTAL		383	468	649	536	586	621	528	595	711	608	732	652	7 069	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

En el periodo enero-diciembre 2011, los OPS a Nivel Nacional resolvieron un total de 7 069 expedientes de los cuales el 80,28% correspondió a denuncias, el 8,95% a incumplimiento de medidas correctivas y el 5,43% a liquidación de costas y costos. Los otros expedientes presentaron una participación porcentual menor al 3% cada uno⁹.

[9] Cabe señalar que los procedimientos (denuncias, incumplimientos, etc.) resueltos en un determinado periodo de tiempo no corresponden necesariamente a los procedimientos ingresados en ese mismo periodo de tiempo.

2.7 OPS-Perú: Denuncias concluidas, según tipo de inicio y sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%	
1	De parte	Sede Central	147	219	299	285	276	271	244	268	316	260	289	273	3 147	55,45	
		ORI La Libertad	27	22	46	31	44	47	46	36	42	50	61	47	499	8,79	
		Sede Lima Norte	32	38	53	29	35	47	30	42	47	45	39	46	483	8,51	
		ORI Piura	15	18	30	16	21	34	19	28	31	32	36	32	312	5,50	
		ORI Arequipa	17	27	31	22	30	35	24	25	28	25	23	17	304	5,36	
		ORI Lambayeque	6	6	13	13	13	14	10	25	17	15	20	14	166	2,93	
		ORI Cusco	10	13	26	9	3	13	7	12	9	11	15	17	145	2,56	
		ORI Loreto	12	16	16	13	8	4	3	10	11	3	14	9	119	2,10	
		ORI Junín	14	13	4	12	10	13	8	7	8	10	9	7	115	2,03	
		ORI San Martín	3	7	5	5	3	11	8	11	9	6	12	10	90	1,59	
		ORI Tacna	3	6	10	3	6	9	7	12	5	2	9	15	87	1,53	
		ORI Cajamarca	3	3	5	3	6	7	7	4	5	5	15	10	73	1,29	
		ORI Puno	5	4	4	3	5	6	4	3	4	3	3	7	51	0,90	
		ORI Ica	-	3	5	1	3	5	4	4	3	4	4	4	40	0,70	
		Sub-total	294	395	547	445	463	516	421	487	535	471	549	508	5 631	99,22	
2	Reingreso1/	Sede Central	-	-	-	-	-	2	3	7	4	1	5	7	29	0,51	
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	7	0,12
		Sede Lima Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	0,05
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	0,05
		ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,02
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,02
				Sub-total	-	-	-	-	-	2	3	7	4	3	13	12	44
TOTAL		294	395	547	445	463	518	424	494	539	474	562	520	5 675	100,00		

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el mismo periodo enero-diciembre 2011, del total de denuncias resueltas (5 675), el 99,22% se inició por una denuncia de parte y el 0,78% fueron reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

A nivel de Sedes y Oficinas Regionales, la Sede Central fue quién resolvió un mayor número de denuncias con el 55,96% del total incluyendo denuncias de parte y por reingreso, seguido por la Oficina Regional La Libertad con el 8,81% y la Sede Lima Norte con el 8,56%, las que en conjunto resolvieron el 73,34% de las denuncias a Nivel Nacional.

2.8 OPS-Perú: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	88	130	173	162	144	145	156	140	175	137	186	170	1 806	31,82
2	Infundada	38	62	90	95	92	118	75	107	101	98	95	99	1 070	18,85
3	Improcedente 2/	47	69	113	65	75	86	58	73	76	82	101	87	932	16,42
4	Inadmisible	42	40	44	45	68	61	49	64	70	59	59	61	662	11,67
5	Conciliación 3/	37	46	50	31	37	43	35	37	31	23	47	42	459	8,09
6	Desistimiento	13	28	47	28	29	44	34	40	54	39	29	23	408	7,19
7	Derivado 4/	16	15	27	13	15	16	13	27	28	26	40	29	265	4,67
8	Acuerdo extraproceso	1	3	2	6	2	3	3	3	4	9	5	3	44	0,78
9	Otros 5/	12	2	1	-	1	2	1	3	-	1	-	6	29	0,51
TOTAL		294	395	547	445	463	518	424	494	539	474	562	520	5 675	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene improcedentes, improcedentes derivando a CPC, improcedentes derivando a OPS competente y resolución declarando improcedente.

3/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

4/ Contiene concluidos derivando a ORI competente y concluidos derivando a CPC.

5/ Incluye abandono, resolución que concluye el procedimiento, conclusión y archivo del expediente, declinación de competencia, concluido por ORI y otra forma de conclusión.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, los OPS a Nivel Nacional resolvieron como fundadas el 31,82% del total de denuncias admitidas a trámite, infundadas el 18,85%, improcedentes el 16,42% y se declaró inadmisibles el 11,67% de las denuncias resueltas, entre otros tipos de conclusión.

2.9 OPS-Perú: Otros expedientes concluidos, según tipo de inicio y sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	Sede Central	33	39	39	45	51	61	49	47	100	76	84	74	698	50,07
		ORI La Libertad	8	6	12	9	14	9	12	16	19	19	13	14	151	10,83
		ORI Arequipa	7	10	12	12	14	7	11	10	13	8	10	4	118	8,46
		ORI Piura	15	7	1	6	2	7	3	4	7	6	21	12	91	6,53
		Sede Lima Norte	-	3	5	6	13	5	5	6	7	6	10	6	72	5,16
		ORI Lambayeque	5	-	13	2	5	1	4	3	7	5	6	5	56	4,02
		ORI Loreto	2	1	8	5	12	2	6	4	2	4	5	4	55	3,95
		ORI Ica	3	2	2	1	2	-	5	2	5	-	3	2	27	1,94
		ORI Junín	1	-	4	5	3	-	6	-	1	-	4	1	25	1,79
		ORI Cusco	8	1	1	-	2	-	-	3	4	1	2	2	24	1,72
		ORI Tacna	-	2	2	-	1	3	-	1	-	5	4	2	20	1,43
		ORI Cajamarca	6	1	1	-	2	2	1	1	2	1	-	2	19	1,36
		ORI Puno	-	-	2	-	-	3	-	2	3	2	5	2	19	1,36
		ORI San Martín	1	1	-	-	2	3	1	2	2	-	2	1	15	1,08
				Sub-total	89	73	102	91	123	103	103	101	172	133	169	131
2	Reingreso1/	Sede Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	0,14
		ORI Junín	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,07
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,07
		Sub-total	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	1	4	0,29
TOTAL		89	73	102	91	123	103	104	101	172	134	170	132	1 394	100,00	

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

A nivel de Sedes y Oficinas Regionales, la Sede Central fue quién resolvió el mayor número de otros expedientes con el 50,22% del total incluyendo los otros expedientes de parte y por reingreso, seguido por la Oficina Regional La Libertad con el 10,83% y la Oficina Regional Arequipa con el 8,46%, las que en conjunto resolvieron el 69,51% de los otros expedientes a Nivel Nacional.

2.10 OPS-Perú: Otros expedientes concluidos, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	41	34	45	39	63	58	48	55	82	76	76	59	676	48,49
2	Inadmisible	19	11	21	17	19	14	19	11	32	20	23	13	219	15,71
3	Liquidando 2/	7	6	11	9	18	11	15	16	21	21	40	36	211	15,14
4	Improcedente 3/	10	11	16	9	7	11	11	11	18	9	13	15	141	10,11
5	Infundada	6	6	2	7	5	6	5	3	6	3	9	5	63	4,52
6	Desistimiento	1	3	3	5	3	1	3	2	5	3	5	2	36	2,58
7	Denegado	-	2	1	2	-	-	2	2	5	2	-	-	16	1,15
8	Conciliación 4/	-	-	1	-	2	-	1	-	-	-	2	2	8	0,57
9	Derivado 5/	3	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	5	0,36
10	Acu, extraproceso	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	3	0,22
11	Otros 6/	2	-	2	3	5	1	-	-	2	-	1	-	16	1,15
TOTAL		89	73	102	91	123	103	104	101	172	134	170	132	1 394	100,00

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Contiene fundados y fundados en parte.

2/ Incluye liquidación deniega costas, liquidado y resolución liquidando costas y costos.

3/ Contiene improcedentes, improcedentes derivando a CPC, improcedentes derivando a OPS competente y resolución que declara improcedente.

4/ Se refiere a conciliación del proceso y conciliación de las partes.

5/ Incluye concluidos derivando a ORI competente y concluidos derivando a CPC.

6/ Contiene resolución que concluye el procedimiento, conclusión y archivo del expediente, y declinación de competencia.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante enero-diciembre 2011 se declaró como fundado el 48,49% de los otros expedientes, inadmisibles el 15,71%, se ordenó la liquidación de las costas y costos en el 15,14% de los casos e improcedente el 10,11%. Cada uno de los otros tipos de conclusión tuvo una participación porcentual menor al 5% del total.

B. SEDE CENTRAL

B.1 EXPEDIENTES INICIADOS

2.11 OPS-Sede Central: Expedientes iniciados, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia	273	285	345	229	280	263	292	298	312	287	312	274	3 450	81,50
2	Incumplimiento de medidas correctivas	25	22	23	20	32	37	38	38	39	54	34	26	388	9,17
3	Liquidación de costas y costos	11	6	11	12	13	16	20	17	21	25	15	20	187	4,42
4	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	15	9	6	4	7	6	4	9	6	8	2	2	78	1,84
5	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC1/	7	3	16	8	7	2	8	5	10	1	5	5	77	1,82
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	2	4	2	7	6	5	5	4	8	3	4	3	53	1,25
TOTAL		333	329	403	280	345	329	367	371	396	378	372	330	4 233	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.
1/ Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC).

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, los OPS-Sede Central tramitaron un total de 4 233 expedientes por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor de las cuales el 81,50% correspondió a denuncias, el 9,17% a incumplimientos de medidas correctivas, el 4,42% a liquidación de costas y costos, y el 4,91% restante a incumplimientos de liquidación de costas y costos, incumplimiento de acuerdos conciliatorios SAC e incumplimiento de otros acuerdos conciliatorios.

2.12 OPS-Sede Central: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	273	285	345	229	279	257	284	292	311	285	309	272	3 421	99,16
2	Reingreso 1/	-	-	-	-	1	6	8	6	1	2	3	2	29	0,84
TOTAL		273	285	345	229	280	263	292	298	312	287	312	274	3 450	100,00

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 3 450 denuncias iniciadas por los OPS-Sede Central debido a presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, el 99,16% se inició por una denuncia de parte y el 0,84% se reingresó a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

2.13 OPS-Sede Central: Denuncias iniciadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	119	102	141	94	121	113	137	111	128	102	133	104	1 405	40,72
2	Transp. por vía aérea	18	21	14	19	23	14	25	29	22	20	15	13	233	6,75
3	Servicios profesionales técnicos y otros	20	17	13	11	13	11	15	15	26	12	25	13	191	5,54
4	Comerc. mayor, otros productos	8	12	17	10	9	13	12	11	12	11	18	14	147	4,26
5	Servicios varios 1/	7	7	7	8	12	17	12	21	16	20	10	10	147	4,26
6	Telecomunicaciones	10	11	19	9	15	11	11	5	8	12	12	12	135	3,91
7	Venta manten. y repar de vehículos	8	14	16	7	11	8	8	8	13	9	9	15	126	3,65
8	Seguros y pensiones	8	10	14	7	7	11	5	15	13	7	9	7	113	3,28
9	Construcción e inmobiliario	9	8	8	5	9	10	5	15	6	14	10	8	107	3,10
10	Com. min. otros productos	10	8	14	10	7	11	5	7	8	9	8	7	104	3,01
11	Transp. terrestre y otros tipos transp,	9	13	8	4	9	8	12	10	9	9	5	6	102	2,96
12	Afocat y asociaciones diversas	8	3	9	7	5	4	10	8	11	6	16	6	93	2,70
13	Educación	4	13	13	6	6	8	7	5	3	9	4	11	89	2,58
14	Tiendas por dpto. bazares y conexos	7	10	9	10	5	6	8	7	4	7	6	9	88	2,55
15	Com. min. línea blanca marrón y otras	3	6	4	-	4	-	2	4	9	6	8	7	53	1,54
16	Otras actividades manufactureras 2/	5	3	7	3	2	3	4	5	6	4	6	2	50	1,45
17	Supermcdos bod. minimark. y similares	5	5	6	5	4	3	2	1	4	8	2	4	49	1,42
18	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	3	3	4	3	7	1	4	10	-	6	4	4	49	1,42
19	Servicios salud humana y veterinaria	1	3	8	1	1	6	3	4	-	5	1	3	36	1,04
20	Otras actividades económicas 3/	11	16	14	10	10	5	5	7	14	11	11	19	133	3,86
TOTAL		273	285	345	229	280	263	292	298	312	287	312	274	3 450	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificado previamente, fabricación de carrocerías para vehículos automotores; fabricación de remolques y semirremolques, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye fabricación de muebles, actividades culturales, entretenimiento y esparcimiento, restaurantes, bares y cantinas, entre otras actividades económicas.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, se observó que cinco actividades económicas concentraron el 61,54% del total de denuncias ingresadas: sistema financiero 40,72% del total, transporte por vía aérea 6,75%, servicios profesionales, técnicos y otros 5,54%, servicios varios 4,26% y comercio mayorista de otros productos 4,26%.

2.14 OPS-Sede Central: Denuncias iniciadas frente al OPS N° 2, según actividad económica Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	119	101	139	93	120	111	135	111	128	99	130	101	1387	99,64
2	Servicios varios 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	0,14
3	Afocat y asociaciones diversas 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,07
4	Com, min, otros productos 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,07
5	Otras actividades manufactureras 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,07
TOTAL		119	101	139	93	120	111	135	111	130	102	130	101	1392	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Contiene actividades en los cuales existió de por medio una transacción financiera.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

A nivel de OPS, durante el año 2011 el OPS N° 2 admitió a trámite 1 392 denuncias de las cuales el sistema financiero concentró el 99,64% del total y otras actividades no relacionadas al sistema financiero el 0,36% restante¹⁰.

[10] Es preciso señalar que en estos casos las denuncias admitidas por el OPS N° 2 correspondieron a productos en los cuales un servicio financiero fue empleado como medio de pago. (se puede señalar que este 0,36% de las denuncias iniciadas no relacionado a servicios financieros fueron derivadas a otro órgano resolutivo por carecer de competencia para su tramitación).

2.15 OPS-Sede Central: Denuncias iniciadas frente al OPS N° 3, según actividad económica Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Transp. por vía aérea	18	21	14	19	23	14	25	29	22	20	15	13	233	11,32
2	Servicios profesionales técnicos y otros	20	17	13	11	13	11	15	15	26	12	25	13	191	9,28
3	Comerc. mayor. otros productos	8	12	17	10	9	13	12	11	12	11	18	14	147	7,14
4	Servicios varios 1/	7	7	7	8	12	17	12	21	16	18	10	10	145	7,05
5	Telecomunicaciones	10	11	19	9	15	11	11	5	8	12	12	12	135	6,56
6	Venta manten. y repar. de vehículos	8	14	16	7	11	8	8	8	13	9	9	15	126	6,12
7	Seguros y pensiones	8	10	14	7	7	11	5	15	13	7	9	7	113	5,49
8	Construcción e inmobiliario	9	8	8	5	9	10	5	15	6	14	10	8	107	5,20
9	Com. min. otros productos	10	8	14	10	7	11	5	7	8	8	8	7	103	5,00
10	Transp. terrestre y otros tipos de transp.	9	13	8	4	9	8	12	10	9	9	5	6	102	4,96
11	Afocat y asociaciones diversas	8	3	9	7	5	4	10	8	10	6	16	6	92	4,47
12	Educación	4	13	13	6	6	8	7	5	3	9	4	11	89	4,32
13	Tiendas por dpto. bazares y conexos	7	10	9	10	5	6	8	7	4	7	6	9	88	4,28
14	Com. min. línea blanca marrón y otras	3	6	4	-	4	-	2	4	9	6	8	7	53	2,58
15	Otras actividades manufactureras 2/	5	3	7	3	2	3	4	5	5	4	6	2	49	2,38
16	Supermcdos bod. minimark. y similares	5	5	6	5	4	3	2	1	4	8	2	4	49	2,38
17	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	3	3	4	3	7	1	4	10	-	6	4	4	49	2,38
18	Servicios de salud humana y veterinaria	1	3	8	1	1	6	3	4	-	5	1	3	36	1,75
19	Fabricación de muebles	3	8	1	1	3	-	1	2	2	1	2	5	29	1,41
20	Otras actividades económicas 3/	8	9	15	10	8	7	6	5	12	13	12	17	122	5,93
TOTAL		154	184	206	136	160	152	157	187	182	185	182	173	2 058	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Incluye fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificado previamente, fabricación de carrocerías para vehículos automotores, fabricación de remolques y semirremolques, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye servicios financieros, actividades culturales, entretenimiento y esparcimiento, restaurantes, bares y cantinas, comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Asimismo, el OPS N° 3 admitió a trámite 2 058 denuncias de las cuales las cinco principales actividades económicas explicaron el 41,35% del total: transporte por vía aérea 11,32 %, servicios profesionales, técnicos y otros 9,28%, comercio mayorista de otros productos 7,14%, servicios varios 7,05% y telecomunicaciones 6,56%.

2.16 OPS Sede Central: Denuncias iniciadas en las actividades del sistema financiero, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

N°	Producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	51	62	88	65	83	67	62	60	64	59	64	47	772	54,95
2	Cuenta de ahorros	8	8	13	1	11	8	19	14	27	19	34	23	185	13,17
3	Crédito personal	13	13	10	4	2	8	15	12	10	4	6	7	104	7,40
4	Cuenta de haberes	3	2	7	2	6	1	5	3	5	-	4	6	44	3,13
5	Crédito de consumo	-	1	-	-	1	2	10	4	4	2	4	2	30	2,14
6	Idoneidad del servicio	2	3	6	3	4	1	5	-	-	3	2	1	30	2,14
7	Cobros indebidos	10	1	3	7	-	-	-	1	2	-	2	1	27	1,92
8	Cuenta corriente	-	1	1	3	-	1	3	1	1	2	1	4	18	1,28
9	Métodos coercitivos de cobranza	3	2	7	2	2	2	-	-	-	-	-	-	18	1,28
10	Otros 1/	29	9	6	7	12	23	18	16	15	13	16	13	177	12,60
TOTAL		119	102	141	94	121	113	137	111	128	102	133	104	1405	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como tarjetas de débito, créditos hipotecarios, requerimiento de información, refinanciamiento, operaciones de reporte, entre otros.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, las denuncias relacionadas a tarjetas de crédito representaron el 54,95% del total de denuncias de la actividad durante el periodo enero-diciembre 2011 y las denuncias referidas a cuenta de ahorros representaron el 13,17%. Cada uno de los otros tipos de producto y/o motivo registraron una participación porcentual menor al 8,00% del total.

2.17 OPS-Sede Central: Denuncias iniciadas en la actividad de transporte aéreo, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

N°	Producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad del servicio	8	10	5	7	9	5	5	10	9	3	6	1	78	33,48
2	Problemas con equipaje	7	3	6	8	6	1	5	7	5	9	1	5	63	27,04
3	Cancelación o retraso	1	3	2	2	7	4	11	4	3	2	2	1	42	18,03
4	Reembolso	2	5	1	1	-	-	2	-	1	-	1	1	14	6,01
5	Idoneidad del producto	-	-	-	-	-	3	2	6	1	-	-	-	12	5,15
6	Negativa del producto o servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	3	1,29
7	Encomienda	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	0,86
8	Impedimento de abordaje	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	0,86
9	Sobreventa	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,43
10	Otros	-	-	-	-	-	-	-	2	3	6	1	4	16	6,87
TOTAL		18	21	14	19	23	14	25	29	22	20	15	13	233	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de transporte aéreo, los principales motivos de denuncia fueron: la falta de idoneidad del servicio 33,48%, los problemas con el equipaje 27,04% y la cancelación o retraso 18,03%. Los tres motivos en conjunto explicaron el 78,54% del total de denuncias relacionadas a la actividad de transporte aéreo.

2.18 OPS-Sede Central: Denuncias iniciadas en la actividad de servicios profesionales, técnicos y otros, según tipo de servicio y/o motivo Enero-diciembre 2011

N°	Servicio y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad del servicio	7	9	6	4	8	4	4	4	8	5	13	10	82	42,93
2	Agencia de empleos	6	4	1	3	3	1	3	3	4	2	3	-	33	17,28
3	Producto derivado del servicio	2	-	1	1	-	4	3	4	5	2	-	1	23	12,04
4	Fallas y defectos	1	-	1	2	-	1	1	2	2	-	2	-	12	6,28
5	Servicios legales	1	-	1	-	1	-	-	1	2	1	2	-	9	4,71
6	Demora en entrega	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	1	1	5	2,62
7	Reparación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	3	1,57
8	Servicio de seguridad	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1,57
9	Devolución	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1,05
10	Otros 1/	2	2	2	-	1	1	4	-	3	1	3	-	19	9,95
TOTAL		20	17	13	11	13	11	15	15	26	12	25	13	191	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como: reembolso, falta de información relevante, problemas con óptica, equipos fijos o celulares, problemas con equipaje, entre otros.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En relación a la actividad de servicios profesionales, técnicos y otros, las denuncias vinculadas a la falta de idoneidad del servicio representaron el 42,93% del total de denuncias durante el periodo enero-diciembre 2011, las denuncias que involucran a agencias de empleos representaron el 17,28% y las que involucran producto derivado del servicio el 12,04%. Cada uno de los otros tipos de producto y/o motivo concentró una participación porcentual menor al 7,00%.

2.19 OPS-Sede Central: Denuncias iniciadas en la actividad de servicios varios, según tipo de servicio y/o motivo Enero-diciembre 2011

N°	Servicio y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad del servicio	5	1	1	5	6	6	4	9	5	7	4	2	55	37,41
2	Calidad del servicio	-	2	-	1	-	2	-	4	3	4	2	3	21	14,29
3	Producto derivado del servicio	-	2	-	-	1	2	1	6	3	1	-	-	16	10,88
4	Reparación	-	-	-	-	1	2	-	1	-	1	-	2	7	4,76
5	Servicios de tratamiento de belleza	-	1	2	-	-	-	1	-	1	1	-	1	7	4,76
6	Servicio funerario	-	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	1	5	3,40
7	Pérdidas o robos	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	4	2,72
8	Agencia de empleos	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	-	4	2,72
9	Fallas y defectos	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	3	2,04
10	Otros 1/	2	1	1	-	1	5	4	-	2	5	3	1	25	17,01
TOTAL		7	7	7	8	12	17	12	21	16	20	10	10	147	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de los Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como demora en entrega, devolución, seguros, servicios de seguridad, entre otros.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de servicios varios, los principales motivos de denuncia estuvieron relacionados con la falta de idoneidad del servicio con 37,41%, la calidad del producto o servicio con 14,29% y el producto derivado del servicio con 10,88%. Los tres motivos en conjunto explicaron el 62,59% del total de denuncias durante el periodo enero- diciembre 2011.

2.20 OPS-Sede Central: Denuncias iniciadas en la actividad de comercio mayorista de otros productos, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Idoneidad del servicio	2	7	2	2	2	3	5	6	9	5	4	4	51	34,69
2	Idoneidad del producto	2	4	4	5	3	2	5	3	-	4	6	3	41	27,89
3	Fallas y defectos	4	1	10	2	3	2	-	2	2	2	4	5	37	25,17
4	Reparación	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	1	5	3,40
5	Óptica	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	3	2,04
6	Parquet	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1,36
7	Demora en entrega	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	1,36
8	Equipos fijos o celulares	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,68
9	Otros 1/	-	-	-	-	-	2	2	-	1	-	-	-	5	3,40
TOTAL		8	12	17	10	9	13	12	11	12	11	18	14	147	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como falta de información relevante, entre otros.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de comercio mayorista de otros productos, el 34,69% de las denuncias estuvo motivado por la falta de idoneidad del servicio, el 27,89% por la falta de idoneidad del producto y el 25,17% por fallas y defectos, entre otros. Los tres motivos explicaron en conjunto el 87,76% del total de denuncias durante el periodo enero- diciembre 2011.

2.21 OPS-Sede Central: Expedientes iniciados al OPS Nº 1, según tipo de inicio Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	60	44	58	51	65	66	75	73	83	91	59	56	781	99,74
2	Reingresos 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2	0,26
TOTAL		60	44	58	51	65	66	75	73	84	91	60	56	783	100,00

1/ Incluye expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Entre los otros expedientes ingresados referidos a incumplimientos¹¹ y liquidación de costas y costos analizados por el OPS Nº 1, entre enero-diciembre 2011 se recibieron 783 expedientes, de los cuales el 99,74% se inició por una denuncia de parte y el 0,26% se reingresó a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

[11] Entre los procedimientos por incumplimientos se encuentran: incumplimiento de acuerdo conciliatorio, incumplimiento de liquidación de costas y costos, incumplimiento de medida correctiva e incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC.

2.22 OPS - Sede Central: Expedientes iniciados al OPS N° 1, según actividad económica Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	11	5	14	11	7	12	11	8	11	13	8	5	116	14,81
2	Construcción e inmobiliario	4	6	5	3	7	6	10	11	9	9	9	7	86	10,98
3	Servicios profesionales técnicos y otros	9	3	4	2	5	7	5	3	5	9	4	3	59	7,54
4	Afocat y asociaciones diversas	2	-	1	4	10	4	3	2	11	5	3	6	51	6,51
5	Comerc. mayor otros productos	7	6	4	2	5	8	5	3	1	4	2	4	51	6,51
6	Venta manten. y repar. de vehículos	2	6	7	3	3	6	2	4	6	6	3	2	50	6,39
7	Com. min. otros productos	4	4	1	4	4	4	5	5	3	9	3	3	49	6,26
8	Servicios varios 1/	4	2	-	2	3	1	4	4	8	4	3	2	37	4,73
9	Transp. terrestre y otros tipos transp,	2	3	5	2	2	1	4	2	4	4	1	1	31	3,96
10	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	4	2	3	3	1	1	1	5	3	3	1	3	30	3,83
11	Educación	-	-	2	4	1	3	2	5	1	1	6	2	27	3,45
12	Supermcdos bod. minimark y similares	3	-	1	-	2	2	2	1	2	1	2	9	25	3,19
13	Transp. por vía aérea	1	1	-	2	1	1	2	3	6	6	1	1	25	3,19
14	Telecomunicaciones	2	-	-	2	1	1	2	4	1	3	3	1	20	2,55
15	Seguros y pensiones	-	1	1	2	-	-	1	2	1	6	4	1	19	2,43
16	Otras actividades manufactureras 2/	1	1	4	-	2	-	3	2	1	2	1	1	18	2,30
17	Fabricación de muebles	1	2	2	-	3	1	2	-	1	-	3	1	16	2,04
18	Tiendas por dpto. bazares y conexos	-	1	2	-	3	3	-	2	-	-	-	1	12	1,53
19	Com. min. línea blanca marrón y otras	-	1	1	-	1	1	2	2	2	-	1	1	12	1,53
20	Otras actividades económicas 3/	3	-	1	5	4	4	9	5	8	6	2	2	49	6,26
TOTAL		60	44	58	51	65	66	75	73	84	91	60	56	783	100,00

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de partes y piezas de carpintería para edificios y construcciones, fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel, fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificado previamente, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye servicios salud humana y veterinaria, actividades culturales, entretenimiento y esparcimiento, comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado, entre otras actividades económicas.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Las principales actividades económicas en donde se presentaron algún tipo de incumplimiento fueron las actividades del sistema financiero con el 14,81%, construcción e inmobiliario 10,98%, servicios profesionales, técnicos y otros 7,54%, Afocat y asociaciones diversas 6,51% y comercio mayorista de otros productos con 6,51%, los cuales explicaron en conjunto el 46,36% de los incumplimientos y liquidaciones.

B.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

2.23 OPS-Sede Central: Expedientes concluidos, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia	147	219	299	285	276	273	247	275	320	261	294	280	3 176	81,94
2	Incumplimiento de medidas correctivas	14	12	17	20	16	32	24	25	53	38	52	40	343	8,85
3	Liquidación de costas y costos	3	7	9	7	14	11	10	11	24	16	22	21	155	4,00
4	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	10	10	7	4	5	5	6	4	8	9	4	6	78	2,01
5	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	5	7	5	10	12	5	6	4	6	9	2	6	77	1,99
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	1	3	1	4	4	8	3	3	9	4	5	2	47	1,21
TOTAL		180	258	338	330	327	334	296	322	420	337	379	355	3 876	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.
1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, los OPS-Sede Central resolvieron un total de 3 876 denuncias de las cuales el 81,94% correspondió a denuncias y el 8,85% a incumplimiento de medidas correctivas entre otros con participación porcentual menor al 4,00% cada uno¹².

2.24 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	147	219	299	285	276	271	244	268	316	260	289	273	3 147	99,09
2	Reingreso 1/	-	-	-	-	-	2	3	7	4	1	5	7	29	0,91
TOTAL		147	219	299	285	276	273	247	275	320	261	294	280	3 176	100,00

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el mismo periodo, de los 3 876 expedientes resueltos por los OPS - Sede Central 3 176 correspondieron a denuncias por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, de las cuales el 99,09% se iniciaron por una denuncia de parte y el 0,91% se reingresó a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

[12] Cabe señalar que los procedimientos (denuncias, incumplimientos, etc.) resueltos en un determinado periodo no corresponden necesariamente a los procedimientos ingresados en ese mismo lapso de tiempo.

2.25 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	44	73	86	87	83	67	84	64	103	60	87	79	917	28,87
2	Infundada	19	46	65	68	59	71	50	78	77	63	68	64	728	22,92
3	Improcedente 2/	26	36	77	51	39	46	33	41	46	60	60	51	566	17,82
4	Inadmisibles	28	27	29	35	55	43	36	47	44	40	38	48	470	14,80
5	Conciliación 3/	16	20	20	27	20	24	22	24	22	14	25	22	256	8,06
6	Desistimiento	4	13	20	15	20	20	19	20	26	21	13	14	205	6,45
7	Acuerdo extraproceso	1	2	2	2	-	1	2	1	2	3	3	1	20	0,63
8	Otros 4/	9	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	14	0,44
TOTAL		147	219	299	285	276	273	247	275	320	261	294	280	3 176	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Contiene fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Contiene conciliación del proceso y conciliación de las partes.

4/ Incluye conclusión y archivo del expediente, concluido por ORI y otra forma de conclusión.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, los OPS-Sede Central declararon fundadas el 28,87% del total de denuncias concluidas, infundadas el 22,92%, improcedente el 17,82%, inadmisibles el 14,80%, entre otros tipos de conclusión.

2.26 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas por el OPS N° 2, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Infundada	4	14	39	25	29	30	30	44	42	35	40	34	366	28,93
2	Fundada 1/	21	23	40	33	32	31	41	25	44	21	23	27	361	28,54
3	Improcedente 2/	13	19	19	18	16	15	15	13	21	20	28	24	221	17,47
4	Inadmisibles	15	20	15	26	24	14	18	24	12	14	12	16	210	16,60
5	Desistimiento	1	2	7	2	2	9	8	6	15	8	5	6	71	5,61
6	Conciliación 3/	2	3	4	2	1	3	3	2	2	-	4	2	28	2,21
7	Otros 4/	4	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	8	0,63
TOTAL		60	82	124	106	104	103	116	114	136	98	112	110	1 265	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Contiene fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Contiene conciliación del proceso y conciliación de las partes.

4/ Incluye conclusión y archivo del expediente, y concluido por ORI.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

A nivel de OPS, durante el periodo enero-diciembre 2011, el OPS N° 2 resolvió 1 265 denuncias de las cuales fueron declaradas infundadas el 28,93%, fundadas el 28,54%, improcedentes el 17,47% inadmisibles el 16,60%, entre otros tipos de conclusión.

2.27 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas por el OPS N° 3, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	23	50	46	54	51	36	43	39	59	39	64	52	556	29,09
2	Infundada	15	32	26	43	30	41	20	34	35	28	28	30	362	18,94
3	Improcedente 2/	13	17	58	33	23	31	18	28	25	40	32	27	345	18,05
4	Inadmisible	13	7	14	9	31	29	18	23	32	26	26	32	260	13,61
5	Conciliación 3/	14	17	16	25	19	21	19	22	20	14	21	20	228	11,93
6	Desistimiento	3	11	13	13	18	11	11	14	11	13	8	8	134	7,01
7	Acuerdo extraproceso	1	2	2	2	-	1	2	1	2	3	3	1	20	1,05
8	Otros 4/	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0,31
TOTAL		87	137	175	179	172	170	131	161	184	163	182	170	1911	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Contiene fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Contiene conciliación de las partes.

4/ Incluye concluido por ORI y otras formas de conclusión.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

A su vez, el OPS N° 3 resolvió 1911 denuncias de las cuales fueron declaradas fundadas el 29,09%, infundadas el 18,94%, improcedentes el 18,05%, inadmisibles el 13,61% y concluyeron por conciliación el 11,93%, entre otros tipos de conclusión.

2.28 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	60	82	126	107	104	104	119	115	135	100	111	110	1 273	40,08
2	Transp. por vía aérea	5	13	18	16	15	23	21	18	31	21	21	14	216	6,80
3	Servicios profesionales técnicos y otros	13	15	14	16	12	20	5	14	16	10	23	18	176	5,54
4	Servicios varios 1/	7	11	10	5	7	12	12	15	16	21	12	17	145	4,57
5	Comerc. mayor. otros productos	8	10	11	13	14	9	11	14	11	12	6	15	134	4,22
6	Telecomunicaciones	6	12	8	22	12	14	5	13	9	7	6	14	128	4,03
7	Venta manten. y repar. de vehículos	2	9	12	13	10	13	6	9	6	7	16	8	111	3,49
8	Seguros y pensiones	1	5	10	8	15	4	7	10	14	14	11	3	102	3,21
9	Com. min. otros productos	6	10	11	9	13	9	10	5	6	7	10	6	102	3,21
10	Construcción e inmobiliario	5	4	9	7	11	8	8	7	8	11	14	8	100	3,15
11	Transp. terrestre y otros tipos transp.	4	8	8	11	6	9	7	8	16	6	9	5	97	3,05
12	Afocat y asociaciones diversas	3	4	5	4	7	7	5	8	11	6	9	12	81	2,55
13	Tiendas por dpto. bazares y conexos	2	4	9	10	9	7	5	10	6	5	4	9	80	2,52
14	Educación	1	3	13	13	8	3	9	11	5	1	7	6	80	2,52
15	Otras actividades manufactureras 2/	1	6	3	6	2	2	3	3	6	6	2	8	48	1,51
16	Supermcdos bod. minimark. y similares	1	3	7	5	6	5	2	3	2	2	6	5	47	1,48
17	Agencias de viaje y otros serv., de transp.	3	4	3	3	6	3	2	3	5	7	3	5	47	1,48
18	Com. min. línea blanca marrón y otras	2	5	3	4	4	3	-	1	5	6	7	6	46	1,45
19	Servicios salud humana y veterinaria	3	-	5	2	3	6	1	4	4	-	4	3	35	1,10
20	Otras actividades económicas 3/	14	11	14	11	12	12	9	4	8	12	13	8	128	4,03
TOTAL		147	219	299	285	276	273	247	275	320	261	294	280	3 176	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación artículos de papel y cartón, carrocerías, de productos de metal, de prendas de vestir, partes y piezas de carpintería, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye actividades de fabricación de muebles, actividades culturales, entretenimiento y esparcimiento, comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado, entre otras actividades económicas.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, al igual que a nivel de las denuncias tramitadas las cinco actividades económicas más denunciadas concentraron el 61,21% del total de denuncias resueltas: actividades del sistema financiero con 40,08%, transporte por vía aérea con 6,80%, servicios profesionales, técnicos y otros con 5,54%, servicios varios con 4,57% y comercio mayorista de otros productos con 4,22%.

2.29 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas en las actividades del sistema financiero, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Infundada	4	14	39	25	29	31	30	44	42	35	40	33	366	28,75
2	Fundada 1/	21	23	40	33	32	31	41	25	44	21	23	27	361	28,36
3	Improcedente 2/	13	19	20	19	16	15	18	13	21	22	28	24	228	17,91
4	Inadmisibles	15	20	16	26	24	14	18	25	12	14	11	17	212	16,65
5	Desistimiento	1	2	7	2	2	9	8	6	14	8	5	6	70	5,50
6	Conciliación 3/	2	3	4	2	1	3	3	2	2	-	4	2	28	2,20
7	Otros 4/	4	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	8	0,63
TOTAL		60	82	126	107	104	104	119	115	135	100	111	110	1273	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Contiene fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Contiene conciliación del proceso y conciliación de las partes.

4/ Incluye conclusión y archivo del expediente y concluido por ORI.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En relación a las actividades del sistema financiero, fueron declarados infundadas el 28,75% del total, fundadas el 28,36%, improcedentes el 17,91% e inadmisibles el 16,65% y cada uno de los otros tipos de conclusión tuvo una participación porcentual menor al 6% del total.

2.30 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas en la actividad de transporte aéreo, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Infundada	1	3	5	8	6	8	5	2	8	9	2	3	60	27,78
2	Fundada 1/	3	3	3	3	3	5	7	3	8	4	4	5	51	23,61
3	Desistimiento	-	5	3	1	-	3	4	4	7	2	2	-	31	14,35
4	Conciliación 2/	-	1	2	1	2	4	-	1	4	2	7	4	28	12,96
5	Inadmisibles	1	-	1	1	4	3	3	5	4	2	2	-	26	12,04
6	Improcedente 3/	-	-	4	-	-	-	2	3	-	1	2	1	13	6,02
7	Acuerdo extraproceso	-	1	-	2	-	-	-	-	-	1	2	1	7	3,24
TOTAL		5	13	18	16	15	23	21	18	31	21	21	14	216	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Contiene fundados y fundados en parte.

2/ Incluye conciliación de las partes.

3/ Contiene improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de transporte aéreo, los tipos de conclusión de las denuncias fueron: infundada 27,78%, fundada 23,61%, desistimiento del denunciante 14,35%, conciliación entre las partes 12,96% e inadmisibles 12,04%, entre otros.

2.31 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas en la actividad de servicios profesionales, técnicos y otros, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	3	7	7	8	8	6	1	6	7	4	11	3	71	40,34
2	Conciliación 2/	3	2	-	3	1	3	1	2	3	1	3	3	25	14,20
3	Inadmisibles	3	2	-	-	1	3	2	2	3	2	2	5	25	14,20
4	Improcedente 3/	1	3	5	2	1	4	-	2	1	1	3	1	24	13,64
5	Infundada	1	1	2	2	-	2	-	2	2	1	4	5	22	12,50
6	Desistimiento	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	1	5	2,84
7	Acuerdo extraproceso	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	1,14
8	Otros 4/	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1,14
TOTAL		13	15	14	16	12	20	5	14	16	10	23	18	176	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene conciliación de las partes.

3/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

4/ Contiene concluido por ORI.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de servicios profesionales, técnicos y otros durante el periodo enero-diciembre 2011, se declararon como fundadas el 40,34% del total de denuncias concluidas, inadmisibles el 14,20%, improcedentes el 13,64% e infundadas el 12,50%, entre otros tipos de conclusión. Cabe mencionar que se produjo una conciliación entre las partes en el 14,20% de los casos.

2.32 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas en la actividad de servicios varios, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	5	6	4	4	2	2	3	3	5	6	4	7	51	35,17
2	Inadmisibles	-	1	-	1	1	1	2	3	6	7	2	2	26	17,93
3	Improcedente 2/	-	-	2	-	2	5	1	2	2	4	2	1	21	14,48
4	Conciliación 3/	-	2	3	-	1	1	1	4	1	1	2	4	20	13,79
5	Infundada	2	1	-	-	-	2	3	3	2	2	1	2	18	12,41
6	Desistimiento	-	1	1	-	1	1	2	-	-	1	1	1	9	6,21
TOTAL		7	11	10	5	7	12	12	15	16	21	12	17	145	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Contiene fundados y fundados en parte.

2/ Incluye conciliación de las partes.

3/ Contiene improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, dentro de la actividad de servicios varios se declararon como fundadas el 35,17% del total de denuncias, inadmisibles el 17,93% e improcedentes el 14,48%, entre otros tipos de conclusión.

2.33 OPS-Sede Central: Denuncias concluidas en la actividad de comercio mayorista de otros productos, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	3	2	2	5	6	1	5	4	2	5	4	5	44	32,84
2	Inadmisible	1	-	1	3	3	3	3	3	4	-	1	7	29	21,64
3	Improcedente 2/	1	2	5	2	2	2	2	4	2	2	1	1	26	19,40
4	Conciliación 3/	3	2	-	1	1	1	1	1	1	3	-	-	14	10,45
5	Infundada	-	3	-	2	1	1	-	2	2	1	-	1	13	9,70
6	Desistimiento	-	-	3	-	1	1	-	-	-	1	-	1	7	5,22
7	Acuerdo extraproceso	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,75
TOTAL		8	10	11	13	14	9	11	14	11	12	6	15	134	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Contiene fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Contiene conciliación de las partes.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de comercio mayorista de otros productos fueron declarados fundados el 32,84% de las denuncias, inadmisibles el 21,64%, improcedente el 19,40%. Cabe mencionar que se produjo una conciliación entre las partes en el 10,45% de los casos. Por su parte, cada uno de los otros tipos de conclusión tuvo una participación porcentual menor al 10,00% del total.

2.34 OPS-Sede Central: Expedientes concluidos por el OPS N° 1, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	11	13	18	22	25	29	22	18	44	36	39	36	313	44,71
2	Inadmisible	11	9	2	2	7	11	7	7	19	15	15	9	114	16,29
3	Liquidando 2/	1	4	6	2	11	7	7	8	12	11	17	18	104	14,86
4	Improcedente 3/	8	5	9	6	3	9	9	9	11	8	7	10	94	13,43
5	Infundada	2	4	1	7	3	5	2	2	3	3	4	1	37	5,29
6	Desistimiento	-	2	-	3	2	-	-	1	4	1	2	1	16	2,29
7	Denegado	-	2	1	2	-	-	2	2	5	2	-	-	16	2,29
8	Otros 4/	-	-	2	1	-	-	-	-	2	-	1	-	6	0,86
TOTAL		33	39	39	45	51	61	49	47	100	76	85	75	700	100,00

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene liquidación denegando costos y liquidado.

3/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

4/ Contiene declinación de competencia.

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011 los expedientes resueltos por el OPS N° 1 fueron declarados fundados el 44,71% de los casos, inadmisibles el 16,29%, improcedente el 13,43%. Asimismo en el 14,86% de los casos, se ordenó la liquidación de costas y costos. Por su parte, cada uno de los otros tipos de conclusión tuvo una participación porcentual menor al 6,00% del total.

2.35 OPS-Sede Central: Expedientes concluidos por el OPS N° 1, según tipo de expediente y tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de expediente	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%	
1	Incumplimiento de medidas correctivas	Fundada 1/	5	6	13	15	13	19	17	14	34	24	33	29	222	64,72	
		Inadmisibles	4	1	-	-	2	6	4	6	10	8	10	4	55	16,03	
		Improcedente 2/	5	3	4	4	1	7	3	4	6	4	5	5	51	14,87	
		Infundada	-	2	-	1	-	-	-	-	1	1	2	1	8	2,33	
		Desistimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	5	1,46	
		Otros 4/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2	0,58
Sub-total			14	12	17	20	16	32	24	25	53	38	52	40	343	100,00	
2	Liquidación de costas y costos	Liquidando 3/	1	4	6	2	10	7	7	8	12	11	17	18	103	66,45	
		Inadmisibles	-	1	1	-	4	4	1	1	3	3	4	1	23	14,84	
		Denegado	-	2	1	2	-	-	2	2	5	2	-	-	16	10,32	
		Improcedente 2/	2	-	1	2	-	-	-	-	1	-	1	2	9	5,81	
		Desistimiento	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-	-	4	2,58
		Sub-total	3	7	9	7	14	11	10	11	24	16	22	21	155	100,00	
3	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	Fundada 1/	3	2	4	2	2	2	2	2	4	5	3	3	34	43,59	
		Inadmisibles	6	6	1	2	1	1	2	-	1	2	-	2	24	30,77	
		Improcedente 2/	-	2	1	-	-	1	2	2	1	1	-	1	11	14,10	
		Infundada	1	-	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	5	6,41	
		Liquidando 3/	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1,28	
		Desistimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1,28
		Otros 4/	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	2,56
Sub-total	10	10	7	4	5	5	6	4	8	9	4	6	78	100,00			
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 5/	Fundada 1/	3	5	-	3	8	4	2	2	5	4	1	3	40	51,95	
		Infundada	1	1	1	6	1	1	2	1	-	1	-	-	15	19,48	
		Improcedente 2/	1	-	3	-	2	-	2	1	-	3	1	2	15	19,48	
		Inadmisibles	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	3	3,90	
		Desistimiento	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	3,90	
		Otros 4/	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,30	
Sub-total	5	7	5	10	12	5	6	4	6	9	2	6	77	100,00			
5	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	Fundada 1/	-	-	1	2	2	4	1	-	1	3	2	1	17	36,17	
		Inadmisibles	1	1	-	-	-	-	-	-	4	1	1	1	9	19,15	
		Infundada	-	1	-	-	1	3	-	1	1	-	2	-	9	19,15	
		Improcedente 2/	-	-	-	-	-	1	2	2	3	-	-	-	8	17,02	
		Desistimiento	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	6,38	
		Otros 4/	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,13	
Sub-total	1	3	1	4	4	8	3	3	9	4	5	2	47	100,00			
TOTAL		33	39	39	45	51	61	49	47	100	76	85	75	700			

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene liquidación denegando costos y liquidado.

3/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

4/ Contiene declinación de competencia.

5/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Fuente: Organos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el cuadro anterior se presentan los principales tipos de conclusión durante el periodo enero-diciembre 2011, para cada uno de los otros expedientes resueltos por el OPS N° 1 de la Sede Central.

2.36 OPS-Sede Central: Expedientes concluidos por el OPS N° 1, según actividad económica Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	3	5	10	7	13	9	5	8	17	7	11	12	107	15,29
2	Construcción e inmobiliario	6	1	5	2	2	7	9	3	12	10	12	3	72	10,29
3	Servicios profesionales, técnicos y otros	2	7	1	4	3	5	3	2	9	5	7	6	54	7,71
4	Comerc. mayor. otros productos	5	5	4	4	3	5	3	6	6	2	2	5	50	7,14
5	Venta, manten. y repar. de vehículos	2	2	2	7	6	3	2	5	2	6	4	6	47	6,71
6	Afocat y asociaciones diversas	-	1	2	1	3	7	5	2	4	6	8	5	44	6,29
7	Comer. min. otros productos	-	5	1	3	5	1	6	2	2	8	7	2	42	6,00
8	Servicios varios 1/	2	1	2	1	2	2	1	1	5	5	8	4	34	4,86
9	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	2	2	4	2	3	-	2	6	1	5	3	31	4,43
10	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	4	26	3,71
11	Transp. por vía aérea	1	-	-	1	1	2	-	-	6	2	3	6	22	3,14
12	Educación	-	-	1	3	-	3	-	3	3	4	-	5	22	3,14
13	Telecomunicaciones	-	3	-	-	1	1	1	-	3	4	3	1	17	2,43
14	Fabricación de muebles	2	1	2	-	-	1	4	-	2	-	1	3	16	2,29
15	Otras actividades manufactureras 2/	-	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	16	2,29
16	Supermercados bod. minimark. y similares	1	1	1	1	-	-	2	2	2	2	-	2	14	2,00
17	Seguros y pensiones	-	1	-	1	-	2	-	1	2	1	2	4	14	2,00
18	Comer. min. línea blanca, marrón y otras	1	-	1	-	1	-	1	3	2	1	1	-	11	1,57
19	Tiendas por dpto. bazares y conexos	-	-	-	3	-	3	2	-	-	3	-	-	11	1,57
20	Otras actividades económicas 3/	6	1	1	1	3	5	3	3	12	5	7	3	50	7,14
TOTAL		33	39	39	45	51	61	49	47	100	76	85	75	700	100,00

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye actividades de lavado y limpieza, de peluquería, de correo y actividades postales, pompas fúnebres y actividades conexas, entre otros servicios.

2/ Contiene la fabricación de partes y piezas de carpintería para edificios y construcciones, de prendas de vestir, artículos de papel y cartón, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado, restaurantes, bares y cantinas, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarisimos de la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, se observó que cinco actividades económicas concentraron el 47,14% del total de expedientes concluidos por la OPS N° 1: actividades del sistema financiero con 15,29% del total, construcción e inmobiliario con 10,29%, servicios profesionales, técnicos y otros con 7,71%, comercio mayorista de otros productos con 7,14% y venta, mantenimiento y reparación de vehículos con 6,71%.

C. SEDE LIMA NORTE

C.1 EXPEDIENTES INICIADOS

2.37 OPS-Sede Lima Norte: Expedientes iniciados, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia	44	55	28	34	45	36	37	62	40	40	54	44	519	85,93
2	Incumplimiento de medidas correctivas	-	3	5	3	3	4	1	4	6	7	4	3	43	7,12
3	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	1	4	3	2	4	-	2	-	3	-	1	2	22	3,64
4	Liquidación de costas y costos	-	-	-	2	1	-	1	4	-	-	-	4	12	1,99
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	1	-	1	1	1	1	-	-	1	1	1	-	8	1,32
TOTAL		46	62	37	42	54	41	41	70	50	48	60	53	604	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.
Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, el OPS-Sede Lima Norte tramitó un total de 604 expedientes por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, de las cuales el 85,93% correspondió a denuncias, mientras que por incumplimientos de medidas correctivas el porcentaje ascendió a 7,12%, por incumplimiento de acuerdo conciliatorio fue 3,64% y el restante 3,31% entre liquidación de costas y costos e incumplimientos de liquidación de costas y costos.

2.38 OPS -Sede Lima Norte: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	44	55	28	34	45	36	37	62	39	40	52	44	516	99,42
2	Reingreso 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	3	0,58
TOTAL		44	55	28	34	45	36	37	62	40	40	54	44	519	100,00

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.
Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el mismo periodo, de los 604 expedientes tramitados por el OPS-Sede Lima Norte, 519 correspondieron a denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, de las cuales el 99,42% se iniciaron por iniciativa de parte y el 0,58% fueron reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

2.39 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias iniciadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	8	14	7	5	12	15	10	19	9	15	16	12	142	27,36
2	Servicios varios 1/	4	6	4	4	1	1	1	5	5	2	4	-	37	7,13
3	Servicios profesionales, técnicos y otros	2	2	2	2	6	1	1	4	3	3	4	3	33	6,36
4	Venta manten. y repar. de vehículos	5	5	4	1	6	1	-	2	1	2	3	-	30	5,78
5	Comer. min. línea blanca, marrón y otras	5	5	-	-	1	-	4	1	-	4	2	5	27	5,20
6	Tiendas por dpto., bazares y conexos	-	3	-	2	2	2	5	5	2	1	1	1	24	4,62
7	Educación	-	2	2	1	1	5	-	4	1	1	-	4	21	4,05
8	Telecomunicaciones	1	-	2	2	4	-	2	-	1	2	4	2	20	3,85
9	Transp. por vía aérea	1	2	1	1	2	2	2	4	2	-	3	-	20	3,85
10	Comerc. mayor otros productos	4	3	1	2	1	-	2	2	2	2	1	-	20	3,85
11	Agencias de viaje y otros serv. de transporte	2	-	1	3	1	-	-	1	2	3	2	3	18	3,47
12	Transp. terrestre y otros tipos transporte	5	1	1	-	1	1	-	4	-	1	1	2	17	3,28
13	Supermercados, bod., minimarket y similares	1	-	-	2	-	1	-	2	4	2	1	4	17	3,28
14	Comer. min. otros productos	2	1	-	2	-	-	3	1	1	-	1	2	13	2,50
15	Afocat y asociaciones diversas	-	4	-	-	2	1	-	1	-	1	2	2	13	2,50
16	Construcción e inmobiliario	-	-	-	2	1	-	2	1	1	-	3	1	11	2,12
17	Fabricación de muebles	1	2	-	-	2	-	3	-	-	-	2	-	10	1,93
18	Seguros y pensiones	-	2	2	1	-	2	-	-	-	-	1	1	9	1,73
19	Otras actividades manufactureras 2/	2	1	-	1	-	1	-	1	1	1	-	-	8	1,54
20	Otras actividades económicas 3/	1	2	1	3	2	3	2	5	5	-	3	2	29	5,59
TOTAL		44	55	28	34	45	36	37	62	40	40	54	44	519	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye actividades postales nacionales, servicios sociales sin alojamiento, regulación de las actividades de organismos que prestan servicios sanitarios, educativos, culturales y otros servicios sociales, excepto servicios de seguridad social, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de otros productos de madera; fabricación de artículos de corcho, paja y materiales trenzables, fabricación de productos metálicos para uso estructural, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento, comercio minorista de combustibles, comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, se observó que cinco actividades económicas concentraron el 51,83% del total de denuncias iniciadas: actividades del sistema financiero con 27,36% del total, servicios varios con 7,13%, servicios profesionales, técnicos y otros con 6,36%, venta, mantenimiento y reparación de vehículos con 5,78% y comercio minorista de línea blanca, marrón y otros con 5,20%.

2.40 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias iniciadas en las actividades del sistema financiero, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

N°	Producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	2	5	4	1	5	2	4	8	3	7	5	4	50	35,21
2	Cuenta de ahorros	2	1	-	1	1	1	-	2	-	4	3	1	16	11,27
3	Crédito personal	1	4	-	2	2	1	1	2	1	-	-	-	14	9,86
4	Cobros indebidos	-	-	1	-	-	3	2	-	2	-	2	1	11	7,75
5	Crédito de consumo	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	2	3	8	5,63
6	Operaciones de reporte	-	-	-	-	1	3	1	-	1	1	-	-	7	4,93
7	Cuenta de haberes	1	1	-	-	1	-	-	-	1	1	1	-	6	4,23
8	Tarjeta de debito	-	-	1	-	-	-	-	2	-	1	1	-	5	3,52
9	Crédito hipotecario	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	4	2,82
10	Otros 1/	1	2	1	-	2	5	2	3	-	1	2	2	21	14,79
TOTAL		8	14	7	5	12	15	10	19	9	15	16	12	142	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como cuenta corriente, devolución, idoneidad del producto o servicio, entre otros.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, las denuncias relacionadas a tarjetas de crédito representaron el 35,21% del total durante el periodo enero-diciembre 2011. Por su parte, las denuncias referidas a cuenta de ahorros representaron el 11,27%, las denuncias de crédito personal el 9,86%, mientras que cada uno de los otros tipos de producto y/o motivo tuvo una participación porcentual menor al 8,00% del total.

2.41 OPS-Sede Lima Norte: Otros expedientes iniciados, según tipo de inicio Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	2	7	9	8	9	5	4	8	10	8	6	9	85	100,00
2	Reingresos 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		2	7	9	8	9	5	4	8	10	8	6	9	85	100,00

1/ Incluye la información de los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Con respecto a los otros expedientes ingresados referidos a incumplimientos¹³ y liquidación de costas y costos, cabe resaltar que entre enero-diciembre 2011 se recibieron 85 expedientes, todos ellos iniciados por una denuncia de parte.

[13] Entre los procedimientos por incumplimientos se encuentran: incumplimiento de acuerdo conciliatorio, incumplimiento de liquidación de costas y costos, incumplimiento de medida correctiva e incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC.

2.42 OPS-Sede Lima Norte: Otros expedientes iniciados, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Venta, manten. y repar. de vehículos	1	1	-	1	1	1	2	-	2	1	-	-	10	11,76
2	Comerc. mayor. otros productos	-	-	2	-	-	1	1	1	3	-	1	-	9	10,59
3	Servicios profesionales, técnicos y otros	-	-	1	-	1	1	-	-	1	1	2	1	8	9,41
4	Otras actividades manufactureras 1/	-	1	-	2	-	-	-	1	-	2	1	-	7	8,24
5	Act. artísticas, entreten. y esparcimiento	-	-	1	-	3	-	-	3	-	-	-	-	7	8,24
6	Servicios varios 2/	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	1	1	6	7,06
7	Sistema financiero	-	2	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1	6	7,06
8	Agencias de viaje y otros servicios de transp.	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	1	1	5	5,88
9	Comer. min., otros productos	-	-	-	2	-	-	-	1	-	2	-	-	5	5,88
10	Otras actividades económicas 3/	1	1	4	2	3	-	-	2	3	1	-	5	22	25,88
TOTAL		2	7	9	8	9	5	4	8	10	8	6	9	85	100,00

Nota: Incluye la información de los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye fabricación de otros productos de madera, fabricación de artículos de corcho, paja y materiales trenzables, fabricación de vidrio y productos de vidrio, entre otras actividades manufactureras.

2/ Contiene servicios sociales sin alojamiento, actividades postales nacionales, lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco, entre otros servicios.

3/ Incluye construcción e inmobiliario, fabricación de muebles, comercio minorista de combustible, educación, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Las principales actividades económicas en donde se presentó algún tipo de incumplimiento fueron venta, mantenimiento y reparación de vehículos con el 11,76%, comercio mayorista de otros productos con el 10,59%, servicios profesionales, técnicos y otros con el 9,41%, otras actividades manufactureras con el 8,24% y actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento con 8,24%, las cuales en conjunto explicaron el 48,24% de los incumplimientos y liquidaciones.

C.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

2.43 OPS-Sede Lima Norte: Expedientes concluidos, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia	32	38	53	29	35	47	30	42	47	46	40	47	486	87,10
2	Incumplimiento de medidas correctivas	-	1	3	2	6	2	2	2	3	6	5	5	37	6,63
3	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	-	1	2	4	3	2	2	1	1	-	3	-	19	3,41
4	Liquidación de costas y costos	-	-	-	-	2	1	-	2	3	-	-	1	9	1,61
5	Incumplimiento de liquid., de costas y costos	-	1	-	-	2	-	1	1	-	-	2	-	7	1,25
TOTAL		32	41	58	35	48	52	35	48	54	52	50	53	558	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, el OPS-Sede Lima Norte resolvió un total de 558 expedientes de los cuales el 87,10% correspondió a denuncias, el 6,63% a incumplimiento de medidas correctivas, y el resto a otros expedientes cuya participación porcentual fue menor que 4,00% cada uno¹⁴.

[14] Cabe señalar que los procedimientos (denuncias, incumplimientos, etc.) resueltos en un determinado periodo de tiempo no corresponden necesariamente a los procedimientos ingresados en ese mismo periodo de tiempo.

2.44 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	32	38	53	29	35	47	30	42	47	45	39	46	483	99,38
2	Reingreso 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	0,62
TOTAL		32	38	53	29	35	47	30	42	47	46	40	47	486	100,00

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el mismo periodo, del total de denuncias resueltas, el 99,38% se inició por una denuncias de parte y el 0,62% fueron reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

2.45 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	2	14	11	14	11	18	16	16	20	20	12	17	171	35,19
2	Improcedente 2/	10	8	12	4	12	12	5	10	10	7	9	14	113	23,25
3	Infundada	2	3	10	8	6	5	7	6	7	11	5	7	77	15,84
4	Conciliación 3/	13	10	11	-	4	7	1	4	2	4	6	6	68	13,99
5	Desistimiento	1	2	8	3	1	3	1	6	7	3	5	1	41	8,44
6	Inadmisible	4	1	1	-	1	2	-	-	1	1	3	2	16	3,29
TOTAL		32	38	53	29	35	47	30	42	47	46	40	47	486	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Incluye conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, el OPS-Sede Lima Norte resolvió como fundadas el 35,19% del total de denuncias concluidas, improcedentes el 23,25%, infundadas el 15,84% y conciliadas el 13,99%, entre otros tipos de conclusión.

2.46 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	12	5	12	10	5	15	8	11	16	11	13	14	132	27,16
2	Servicios varios 1/	1	-	7	4	3	2	1	3	4	5	1	3	34	7,00
3	Venta, manten. y repar. de vehículos	1	6	3	3	4	5	2	-	1	2	1	2	30	6,17
4	Servicios profesionales, técnicos y otros	-	3	3	1	3	2	3	1	3	6	2	3	30	6,17
5	Tiendas por dpto., bazares y conexos	2	-	2	1	1	3	1	4	7	-	3	1	25	5,14
6	Comerc. mayor., otros productos	4	5	3	-	2	1	1	2	1	1	2	2	24	4,94
7	Comer. min., línea blanca, marrón y otras	3	2	3	4	1	-	-	2	3	-	-	5	23	4,73
8	Educación	-	1	3	2	-	1	5	2	-	3	2	-	19	3,91
9	Transp. por vía aérea	2	-	2	-	1	3	1	3	1	5	-	1	19	3,91
10	Telecomunicaciones	1	2	1	-	2	5	-	1	-	-	3	3	18	3,70
11	Transp., terrestre y otros tipos transp.	2	4	2	1	-	-	1	1	1	2	1	2	17	3,50
12	Agencias de viaje y otros servicio de transp,	-	1	2	1	3	1	-	-	-	2	3	3	16	3,29
13	Supermerc., bod., minimark., y similares	2	-	1	-	2	-	-	1	3	1	2	2	14	2,88
14	Comer. min., otros productos	1	2	1	-	2	-	-	2	2	-	1	2	13	2,67
15	Afocat y asociaciones diversas	-	2	1	1	-	1	1	1	1	1	-	1	10	2,06
16	Fabricación de muebles	-	1	2	-	1	-	1	3	-	-	1	1	10	2,06
17	Construcción e inmobiliario	-	-	-	-	2	1	1	-	2	1	1	1	9	1,85
18	Otras actividades manufactureras 2/	1	-	2	-	-	1	-	1	-	1	2	-	8	1,65
19	Seguros y pensiones	-	1	2	-	2	1	1	1	-	-	-	-	8	1,65
20	Otras actividades económicas 3/	-	3	1	1	1	5	3	3	2	5	2	1	27	5,56
TOTAL		32	38	53	29	35	47	30	42	47	46	40	47	486	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye actividades postales nacionales, servicios sociales sin alojamiento, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de otros productos de madera; fabricación de artículos de corcho, paja y materiales trenzables; fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento, comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, al igual que a nivel de las denuncias tramitadas las cinco actividades económicas más denunciadas concentraron el 51,65% del total de denuncias resueltas: actividades del sistema financiero con 27,16% del total, servicios varios con 7,00%, venta, mantenimiento y reparación de vehículos con 6,17%, servicios profesionales, técnicos y otros con 6,17% y tiendas por departamentos, bazares y similares con 5,14%.

2.47 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas en las actividades del sistema financiero, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Infundada	1	1	3	4	4	3	5	4	5	3	3	4	40	30,30
2	Improcedente 1/	5	1	1	2	1	5	2	4	3	2	3	2	31	23,48
3	Fundada 2/	-	1	3	3	-	3	1	2	6	4	2	5	30	22,73
4	Conciliación 3/	5	1	2	-	-	1	-	-	-	1	2	2	14	10,61
5	Desistimiento	-	1	2	1	-	1	-	1	1	1	1	-	9	6,82
6	Inadmisible	1	-	1	-	-	2	-	-	1	-	2	1	8	6,06
TOTAL		12	5	12	10	5	15	8	11	16	11	13	14	132	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2.

1/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

2/ Incluye fundados y fundados en parte.

3/ Incluye conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, fueron declarados infundados el 30,30% del total de denuncias de esta actividad, improcedentes el 23,48%, fundadas el 22,73% y conciliadas el 10,61%, entre otros tipos de conclusión.

2.48 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas en la actividad de servicios varios, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	-	-	1	2	1	2	1	1	2	3	1	3	17	50,00
2	Improcedente 2/	-	-	2	1	1	-	-	1	1	-	-	-	6	17,65
3	Conciliación 3/	1	-	2	-	-	-	-	1	1	1	-	-	6	17,65
4	Infundada	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	4	11,76
5	Desistimiento	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,94
TOTAL		1	-	7	4	3	2	1	3	4	5	1	3	34	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Incluye conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de servicios varios del total de denuncias resueltas, el 50,00% fue declarado fundado, improcedente el 17,65%, conciliado el 17,65%, infundado el 11,76% y por desistimiento el 2,94% del total.

2.49 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas en la actividad de servicios profesionales, técnicos y otros, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	-	2	-	1	1	1	3	1	2	3	-	2	16	53,33
2	Improcedente 2/	-	1	1	-	1	-	-	-	1	1	2	-	7	23,33
3	Conciliación 3/	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	-	-	4	13,33
4	Infundada	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	3	10,00
TOTAL		-	3	3	1	3	2	3	1	3	6	2	3	30	100,00

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Incluye conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de servicios profesionales, técnicos y otros se declararon como fundadas el 53,33% del total de denuncias concluidas, improcedentes el 23,33%, conciliadas el 13,33% e infundadas el 10,00%.

2.50 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas en la actividad de venta, mantenimiento y reparación de vehículos, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	-	-	1	2	3	2	2	-	-	1	-	-	11	36,67
2	Improcedente 2/	-	3	1	-	1	3	-	-	-	-	-	2	10	33,33
3	Desistimiento	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	4	13,33
4	Conciliación 3/	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6,67
5	Infundada	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	6,67
6	Inadmisible	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3,33
TOTAL		1	6	3	3	4	5	2	-	1	2	1	2	30	100,00

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Incluye conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, dentro de la actividad de venta, mantenimiento y reparación de vehículos se declararon como fundadas el 36,67% del total de denuncias, improcedentes el 33,33% y por desistimiento el 13,33%, entre otros tipos de conclusión.

2.51 OPS-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas en la actividad de tiendas por departamento, bazares y similares, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	1	-	1	-	-	1	-	1	4	-	2	-	10	40,00
2	Desistimiento	1	-	1	-	-	-	-	3	2	-	-	-	7	28,00
3	Infundada	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	1	4	16,00
4	Conciliación 2/	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	8,00
5	Improcedente 3/	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	8,00
TOTAL		2	-	2	1	1	3	1	4	7	-	3	1	25	100,00

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Incluye conciliación de las partes.

3/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de tiendas por departamento, bazares y similares fueron declarados fundados el 40,00% del total de denuncias de la actividad, fueron concluidos por desistimiento el 28,00%, y declaradas infundadas el 16,00%. Las denuncias conciliadas e improcedentes concentraron cada una el 8,00%.

2.52 OPS-Sede Lima Norte: Otros expedientes concluidos, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	-	1	1	3	7	3	4	4	4	5	7	3	42	58,33
2	Improcedente	-	2	2	1	3	1	-	2	1	1	-	-	13	18,06
3	Desistimiento	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	2	-	5	6,94
4	Inadmisible	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	2	5	6,94
5	Liquidando	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	3	4,17
6	Conciliación 1/	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2	2,78
7	Otros 2/	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	2,78
TOTAL		-	3	5	6	13	5	5	6	7	6	10	6	72	100,00

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Contiene conciliación de las partes.

2/ Incluye conclusión y archivo del expediente.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 58,33% de los otros expedientes resueltos fue declarado fundado y el 18,06% improcedente. Cada uno de los otros tipos de conclusión tuvo una participación porcentual menor al 7,00% del total.

A continuación se presenta los principales modos de conclusión durante el periodo enero-diciembre 2011, para cada uno de los otros expedientes resueltos por el OPS-Sede Lima Norte.

2.53 OPS-Sede Lima Norte: Otros expedientes concluidos, según tipo de expediente y tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%	
1	Incumplimiento de medidas correctivas	Fundada	-	-	1	1	3	1	2	2	3	5	4	3	25	67,57	
		Improcedente	-	1	2	-	2	1	-	-	-	1	-	-	7	18,92	
		Inadmisible	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2,70
		Conciliación 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2,70
		Desistimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2,70
		Otros 2/	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	5,41
	Sub-total		-	1	3	2	6	2	2	2	3	6	5	5	37	100,00	
2	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	Fundada	-	1	-	2	2	2	1	1	1	-	2	-	12	63,16	
		Desistimiento	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	4	21,05
		Improcedente	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5,26
		Inadmisible	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5,26
		Conciliación 1/	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	5,26
	Sub-total		-	1	2	4	3	2	2	1	1	-	3	-	19	100,00	
3	Liquidación de costas y costos	Improcedente	-	-	-	-	1	-	-	2	1	-	-	-	4	44,44	
		Liquidando	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	3	33,33	
		Inadmisible	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	22,22
	Sub-total		-	-	-	-	2	1	-	2	3	-	-	1	9	100,00	
4	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	Fundada	-	-	-	-	2	-	1	1	-	-	1	-	5	71,43	
		Inadmisible	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	14,29
		Improcedente	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	14,29
		Sub-total		-	1	-	-	2	-	1	1	-	-	2	-	7	100,00
TOTAL		-	3	5	6	13	5	5	6	7	6	10	6	72			

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye conciliación de las partes.

2/ Incluye conclusión y archivo del expediente.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

2.54 OPS-Sede Lima Norte: Otros expedientes concluidos, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Venta, manten., y repar., de vehículos	-	1	1	1	-	1	-	2	1	-	3	-	10	13,89
2	Comerc. mayor., otros productos	-	-	-	-	2	1	-	-	2	2	1	1	9	12,50
3	Servicios profesionales, técnicos y otros	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1	3	7	9,72
4	Act. artísticas, entreten. y esparcimiento	-	-	-	1	1	-	2	1	1	1	-	-	7	9,72
5	Otras actividades manufactureras 1/	-	-	-	1	2	-	-	-	1	-	1	1	6	8,33
6	Sistema financiero	-	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4	5,56
7	Servicios varios 2/	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	4	5,56
8	Comer. min., otros productos	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	1	-	4	5,56
9	Construcción e inmobiliario	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	4	5,56
10	Otras actividades económicas 3/	-	1	3	1	3	2	-	1	1	3	1	1	17	23,61
TOTAL		-	3	5	6	13	5	5	6	7	6	10	6	72	100,00

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.
1/ Contiene fabricación de otros productos de madera; fabricación de artículos de corcho, paja y materiales trenzables; fabricación de maquinaria para la elaboración de alimentos, bebidas y tabaco, entre otros.
2/ Incluye servicios sociales sin alojamiento y otras actividades de servicio no clasificado previamente.
3/ Incluye fabricación de muebles, agencias de viaje y otros servicios de transporte, comercio minorista de combustible, restaurantes, bares y cantinas, entre otros.
Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, se observó que respecto a los otros expedientes resueltos cinco actividades económicas concentraron el 54,17% del total de denuncias resueltas: la actividad de venta, mantenimiento y reparación de vehículos con el 13,89% del total, comercio mayorista de otros productos con el 12,50%, servicios profesionales, técnicos y otros con el 9,72%, actividades culturales, entretenimiento y esparcimiento con el 9,72% y otras actividades manufactureras con el 8,33%.

D. OFICINAS REGIONALES

D.1 EXPEDIENTES INICIADOS

2.55 OPS-Oficinas Regionales: Expedientes iniciados, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de Expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia	161	173	189	169	159	163	139	213	209	189	216	168	2 148	76,71
2	Incumplimiento de medidas correctivas	21	19	27	15	17	16	29	29	22	23	25	18	261	9,32
3	Liquidación de costas y costos	24	15	17	14	9	23	19	21	26	34	29	16	247	8,82
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	7	9	6	4	3	2	9	6	6	6	2	4	64	2,29
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	6	2	6	8	8	4	5	5	3	8	6	3	64	2,29
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	-	1	3	1	3	-	3	1	-	-	-	2	14	0,50
7	Sancionador por incump. de medida cautelar	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	0,07
TOTAL		219	219	248	211	200	208	205	275	266	260	278	211	2 800	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.
1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, los OPS-Oficinas Regionales tramitaron un total de 2 800 expedientes por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor de las cuales el 76,71% correspondió a denuncias, mientras que por incumplimientos de medidas correctivas el porcentaje ascendió a 9,32%, por liquidación de costas y costos fue 8,82% y el restante 5,14% correspondió a incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC, incumplimiento de liquidación de costas y costos, incumplimiento de acuerdo conciliatorio y procedimiento sancionador por incumplimiento de medida cautelar.

2.56 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio y oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	ORI La Libertad	33	42	47	57	37	41	34	64	61	42	45	21	524	24,39
		ORI Piura	22	36	26	22	24	28	14	44	32	28	50	34	360	16,76
		ORI Arequipa	33	17	30	29	34	23	19	27	31	16	26	22	307	14,29
		ORI Lambayeque	10	10	23	11	13	7	21	18	21	18	24	15	191	8,89
		ORI Cusco	15	28	5	7	9	12	10	10	16	13	14	7	146	6,80
		ORI Junín	7	8	11	8	6	13	9	7	8	13	12	10	112	5,21
		ORI Loreto	17	10	18	8	3	6	9	9	8	4	8	12	112	5,21
		ORI Tacna	6	8	7	3	12	11	3	6	4	17	14	16	107	4,98
		ORI San Martín	6	7	6	7	6	12	8	11	9	9	10	10	101	4,70
		ORI Cajamarca	4	1	10	6	8	2	6	6	5	17	6	10	81	3,77
		ORI Ica	3	3	3	5	4	2	4	5	5	5	2	7	48	2,23
		ORI Puno	5	3	3	6	3	6	2	5	4	4	2	4	47	2,19
				Sub-total	161	173	189	169	159	163	139	212	204	186	213	168
2	Reingreso 1/	ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	3	-	7	0,33
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	0,14
		ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,05
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,05
		Sub-total	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5	3	3	-	12
TOTAL		161	173	189	169	159	163	139	213	209	189	216	168	2 148	100,00	

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, de los 2 800 expedientes tramitados por los OPS-Oficinas Regionales, 2 148 correspondieron a denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, de las cuales el 99,44% se inició por iniciativa de parte y el 0,56% se reingresó a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

A nivel de Oficinas Regionales, la Oficina Regional La Libertad fue quién más casos pasó a trámite con el 24,44% del total, seguido por la ORI Piura con el 16,90% y la Oficina Regional Arequipa con el 14,34%. Estas tres sedes regionales en conjunto recibieron el 55,68% de las denuncias revisadas por los OPS-Oficinas Regionales.

2.57 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias iniciadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	61	64	70	66	46	59	54	92	99	85	104	56	856	39,85
2	Comer. min., línea blanca, marrón y otras	14	11	20	13	11	13	9	16	15	6	11	10	149	6,94
3	Educación	11	20	12	9	16	6	9	5	7	10	16	7	128	5,96
4	Seguros y pensiones	9	8	10	12	8	11	10	12	12	9	7	9	117	5,45
5	Transp. terrestre y otros tipos transp.	9	7	6	12	5	6	6	10	7	10	20	6	104	4,84
6	Venta manten. y repar. de vehículos	9	7	1	5	9	4	6	12	11	7	10	7	88	4,10
7	Telecomunicaciones	6	7	7	5	9	7	6	12	5	7	2	6	79	3,68
8	Transp. por vía aérea	8	6	7	5	8	3	5	2	7	4	6	9	70	3,26
9	Servicios varios 1/	4	5	8	7	12	4	5	1	8	3	5	6	68	3,17
10	Comerc. mayor, otros productos	5	5	13	4	7	5	1	4	3	9	3	7	66	3,07
11	Comer. min., otros productos	1	5	3	6	5	8	5	3	5	6	8	7	62	2,89
12	Agencias de viaje y otros servicio de transp.	7	2	1	3	8	6	4	7	8	7	3	1	57	2,65
13	Servicios profesionales técnicos y otros	6	4	4	6	6	4	6	5	4	5	3	3	56	2,61
14	Otras actividades manufactureras 2/	2	3	2	3	4	4	1	6	5	4	2	5	41	1,91
15	Construcción e inmobiliario	2	5	4	2	-	5	1	3	4	4	2	1	33	1,54
16	Comer. min., artículos ferretería y afines	1	1	2	-	4	4	2	6	-	1	2	1	24	1,12
17	Afocat y asociaciones diversas	-	1	3	-	-	4	2	2	1	1	4	4	22	1,02
18	Act. artísticas entreten. y esparcimiento	1	3	2	-	-	-	1	1	1	1	-	7	17	0,79
19	Impr. y ed. de libros periódicos y relacionados	-	1	-	2	1	-	-	2	1	3	2	4	16	0,74
20	Otras actividades económicas 3/	5	8	14	9	-	10	6	12	6	7	6	12	95	4,42
TOTAL		161	173	189	169	159	163	139	213	209	189	216	168	2 148	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye actividades postales nacionales, actividades de organizaciones religiosas, actividades de organizaciones profesionales, actividades de defensa, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificados previamente, fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel, fabricación de productos metálicos para uso estructural, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye fabricación de muebles, servicios salud humana y veterinaria, tiendas por departamento, bazares y conexos, hoteles y otros tipos hospedaje, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, se observó que cinco actividades económicas concentraron el 63,04% del total de denuncias ingresadas: actividades del sistema financiero 39,85%, comercio minorista de línea blanca, marrón y otras 6,94%, educación 5,96%, seguros y pensiones 5,45%, y transporte terrestre y otros tipos de transporte 4,84%.

2.58 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias iniciadas en las actividades del sistema financiero, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	11	13	18	15	6	14	10	19	21	29	26	15	197	23,01
2	Cobros indebidos	4	8	10	26	13	13	9	19	20	10	9	5	146	17,06
3	Crédito de consumo	6	8	3	4	4	5	4	13	8	5	15	3	78	9,11
4	Crédito personal	6	4	6	3	2	2	4	8	10	6	5	4	60	7,01
5	Cuenta de ahorros	3	6	2	1	1	1	6	4	4	6	12	2	48	5,61
6	Tarjeta de debito	4	1	3	1	2	4	2	2	5	5	10	3	42	4,91
7	Operaciones de reporte	3	2	3	3	1	-	4	4	6	3	6	6	41	4,79
8	Cuenta de haberes	2	3	2	-	-	-	2	1	9	-	2	-	21	2,45
9	Compensaciones	1	-	3	2	1	-	1	4	2	2	1	-	17	1,99
10	Otros 1/	21	19	20	11	16	20	12	18	14	19	18	18	206	24,07
TOTAL		61	64	70	66	46	59	54	92	99	85	104	56	856	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de las Oficinas Regionales del Indecopi.

La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como crédito hipotecario, CTS, cuenta corriente, entre otros.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, las denuncias relacionadas a tarjetas de crédito representaron el 23,01% del total durante el periodo enero-diciembre 2011, las denuncias referidas a cobros indebidos representaron el 17,06% seguido por denuncias de crédito de consumo con un 9,11% y crédito personal con 7,01%. Los otros tipos de producto y/o motivo tuvieron una participación porcentual menor al 6,00%.

2.59 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias iniciadas en la actividad de comercio minorista de línea blanca, marrón y otros, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fallas y defectos	2	5	12	5	6	4	7	10	11	3	7	6	78	52,35
2	Equipos fijos o celulares	1	-	2	3	1	-	1	1	-	-	1	1	11	7,38
3	Garantía	1	2	1	-	-	1	1	-	2	-	1	-	9	6,04
4	Demora en entrega	3	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	6	4,03
5	Otros 1/	7	3	5	4	4	8	-	4	2	3	2	3	45	30,20
TOTAL		14	11	20	13	11	13	9	16	15	6	11	10	149	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de las Oficinas Regionales del Indecopi.

La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como reparación, entre otros.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de comercio minorista de línea blanca, marrón y otras, las denuncias estuvieron relacionadas principalmente con fallas y/o defectos en el producto representó el 52,35% del total durante el periodo enero-diciembre 2011, los otros tipos de producto y/o motivo tuvieron una participación porcentual menor al 8,00% del total.

2.60 OPS-Oficinas Regionales: Otros expedientes iniciados, según tipo de inicio y oficina regional

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	ORI La Libertad	13	11	12	16	6	12	20	23	13	14	17	4	161	24,69
		ORI Arequipa	22	3	19	6	8	15	10	11	8	6	8	8	124	19,02
		ORI Piura	6	5	2	4	8	2	9	6	12	18	14	9	95	14,57
		ORI Lambayeque	11	5	3	2	1	4	8	4	5	7	9	6	65	9,97
		ORI Loreto	-	9	10	4	9	1	5	2	2	6	2	3	53	8,13
		ORI Ica	-	3	1	3	-	4	2	3	3	4	2	6	31	4,75
		ORI Junín	1	4	4	4	-	4	2	1	2	3	1	-	26	3,99
		ORI Tacna	1	2	2	-	3	1	-	1	9	1	2	1	23	3,53
		ORI Cusco	2	2	1	1	-	-	3	4	1	2	3	1	20	3,07
		ORI Puno	-	1	1	1	2	-	3	2	1	6	2	-	19	2,91
		ORI Cajamarca	1	1	1	-	3	1	1	3	-	-	2	4	17	2,61
		ORI San Martín	1	-	3	1	1	1	2	1	1	4	-	1	16	2,45
			Sub-total		58	46	59	42	41	45	65	61	57	71	62	43
2	Reingreso1/	ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,15
		ORI Junín	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,15
		Sub-total	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	0,31
TOTAL		58	46	59	42	41	45	66	62	57	71	62	43	652	100,00	

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011 se iniciaron 652 referidos a incumplimientos¹⁵ y liquidación de costas y costos. El 99,69% se tramitaron por denuncias de parte y 0,31% correspondieron a expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

A nivel de Oficinas Regionales, la ORI La Libertad explicó el 24,69% del total, seguido por la ORI Arequipa con 19,02%, la ORI Piura con 14,57% y la ORI Lambayeque con 10,12%, que en conjunto explicaron el 68,40% de los casos.

[15] Entre los procedimientos por incumplimientos se encuentran: incumplimiento de acuerdo conciliatorio, incumplimiento de liquidación de costas y costos, incumplimiento de medida correctiva e incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC.

2.61 OPS-Oficinas Regionales: Otros expedientes iniciados, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	11	7	12	9	16	13	18	18	14	13	27	10	168	25,77
2	Servicios varios 1/	7	3	17	1	2	5	14	2	7	3	2	2	65	9,97
3	Seguros y pensiones	8	-	3	2	3	5	3	8	7	6	4	3	52	7,98
4	Educación	3	-	2	1	2	4	1	3	7	7	4	3	37	5,67
5	Servicios profesionales, técnicos y otros	10	3	2	7	2	-	2	1	1	1	2	5	36	5,52
6	Comer. min. otros productos	1	7	-	1	2	1	4	3	-	13	1	1	34	5,21
7	Comer. min. línea blanca, marrón y otras	3	2	4	2	1	4	6	-	2	1	4	1	30	4,60
8	Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	3	2	4	2	2	3	4	2	2	5	1	30	4,60
9	Venta, manten. y repar. de vehículos	3	1	2	1	-	3	1	7	5	1	1	3	28	4,29
10	Otras actividades manufactureras 2/	2	4	3	-	1	2	1	1	4	2	1	4	25	3,83
11	Construcción e inmobiliario	1	-	3	1	3	2	2	5	1	5	-	2	25	3,83
12	Comerc. mayor otros productos	2	1	3	1	1	-	3	1	3	3	-	-	18	2,76
13	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	1	3	1	4	-	-	4	-	-	3	1	-	17	2,61
14	Transp. por vía aérea	-	2	2	1	1	-	1	-	1	2	2	2	14	2,15
15	Afocat y asociaciones diversas	1	3	1	3	1	-	-	-	-	-	3	2	14	2,15
16	Telecomunicaciones	2	3	-	-	2	-	-	2	1	-	1	-	11	1,69
17	Comer. min. artículos ferretería y afines	-	1	-	-	1	1	1	-	1	1	2	-	8	1,23
18	Otras actividades económicas 3/	3	3	2	4	1	3	2	7	1	8	2	4	40	6,13
TOTAL		58	46	59	42	41	45	66	62	57	71	62	43	652	100,00

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria, actividades postales nacionales, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificados previamente, fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel, fabricación de productos metálicos para uso estructural, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye tiendas por departamento, bazares y conexos, restaurantes, bares y cantinas, actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Las principales actividades económicas en donde se presentaron algún tipo de incumplimiento y/o liquidación fueron las actividades del sistema financiero con 25,77% del total, servicios varios con 9,97%, seguros y pensiones con 7,98%, educación con 5,67% y servicios profesionales, técnicos y otros con 5,52%, las cuales explicaron en conjunto el 54,91% de los incumplimientos y liquidaciones.

D.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

2.62 OPS-Oficinas Regionales: Expedientes concluidos, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia	115	138	195	131	152	198	147	177	172	167	228	193	2 013	76,39
2	Incumplimiento de medidas correctivas	21	17	18	14	29	13	18	21	30	24	26	22	253	9,60
3	Liquidación de costas y costos	15	10	24	14	14	12	22	14	24	18	31	22	220	8,35
4	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	11	2	6	6	8	6	5	4	4	5	7	5	69	2,62
5	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	8	2	8	5	6	2	4	7	5	5	10	2	64	2,43
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	1	-	2	1	2	3	1	1	2	-	1	-	14	0,53
7	Sancionador por incump. de medida cautelar	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	0,08
TOTAL		171	169	253	171	211	235	197	225	237	219	303	244	2 635	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

En el periodo enero-diciembre 2011, los OPS-Oficinas Regionales resolvieron 2 635 expedientes de los cuales el 76,39% correspondió a denuncias, el 9,60% a incumplimiento de medidas correctivas y el 8,35% liquidación de costas y costos. Cada uno de los otros tipos de expedientes registraron participaciones porcentuales menores a 3,00%¹⁶.

[16] Cabe señalar que los procedimientos (denuncias, incumplimientos, etc.) resueltos en un determinado periodo de tiempo no corresponden necesariamente a los procedimientos ingresados en dicho periodo de tiempo.

2.63 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas, según tipo de inicio y oficina regional

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	ORI La Libertad	27	22	46	31	44	47	46	36	42	50	61	47	499	24,79
		ORI Piura	15	18	30	16	21	34	19	28	31	32	36	32	312	15,50
		ORI Arequipa	17	27	31	22	30	35	24	25	28	25	23	17	304	15,10
		ORI Lambayeque	6	6	13	13	13	14	10	25	17	15	20	14	166	8,25
		ORI Cusco	10	13	26	9	3	13	7	12	9	11	15	17	145	7,20
		ORI Loreto	12	16	16	13	8	4	3	10	11	3	14	9	119	5,91
		ORI Junín	14	13	4	12	10	13	8	7	8	10	9	7	115	5,71
		ORI San Martín	3	7	5	5	3	11	8	11	9	6	12	10	90	4,47
		ORI Tacna	3	6	10	3	6	9	7	12	5	2	9	15	87	4,32
		ORI Cajamarca	3	3	5	3	6	7	7	4	5	5	15	10	73	3,63
		ORI Puno	5	4	4	3	5	6	4	3	4	3	3	7	51	2,53
		ORI Ica		3	5	1	3	5	4	4	3	4	4	4	40	1,99
		Sub-total	115	138	195	131	152	198	147	177	172	166	221	189	2 001	99,40
2	Reingreso1/	ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	7	0,35
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	0,15
		ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,05
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,05
		Sub-total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	7	4	12	0,60
TOTAL		115	138	195	131	152	198	147	177	172	167	228	193	2 013	100,00	

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

En el periodo enero-diciembre 2011, del total de denuncias resueltas (2 013), el 99,40% se inició por una denuncia de parte y el 0,60% fueron reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

A nivel de Oficinas Regionales, la ORI La Libertad fue quién resolvió un mayor número de denuncias con el 24,84% del total, seguido por la ORI Piura con el 15,65% y la ORI Arequipa con el 15,15%, sedes que en conjunto resolvieron el 55,64% de las denuncias a nivel de Oficinas Regionales.

2.64 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	42	43	76	61	50	60	56	60	52	57	87	74	718	35,67
2	Infundada	17	13	15	19	27	42	18	23	17	24	22	28	265	13,16
3	Derivado 2/	16	15	27	13	15	16	13	27	28	26	40	29	265	13,16
4	Improcedente 3/	11	25	24	10	24	28	20	22	20	15	32	22	253	12,57
5	Inadmisible	10	12	14	10	12	16	13	17	25	18	18	11	176	8,74
6	Desistimiento	8	13	19	10	8	21	14	14	21	15	11	8	162	8,05
7	Conciliación 4/	8	16	19	4	13	12	12	9	7	5	16	14	135	6,71
8	Acu, extraproceso	-	1	-	4	2	2	1	2	2	6	2	2	24	1,19
9	Otros 5/	3	-	1	-	1	1	-	3	-	1	-	5	15	0,75
TOTAL		115	138	195	131	152	198	147	177	172	167	228	193	2 013	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Incluye conclusión del procedimiento derivando a ORI competente o a CPC.

3/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC, improcedentes derivando a OPS competente y resolución que declara improcedente.

4/ Incluye conciliación de las partes y conciliación del proceso.

5/ Incluye abandono, conclusión y archivo del expediente y resolución que concluye el procedimiento.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, los OPS-Oficinas Regionales declararon fundadas el 35,67% del total de denuncias concluidas, infundadas el 13,16%, por derivación a otro órgano competente el 13,16%, improcedentes el 12,57%, entre otros tipos de conclusión.

2.65 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	41	48	72	37	61	75	50	62	71	73	112	85	787	39,10
2	Comer. min. línea blanca marrón y otras	7	10	15	12	14	13	14	12	9	9	13	5	133	6,61
3	Educación	3	11	19	9	10	16	7	12	2	4	10	12	115	5,71
4	Seguros y pensiones	7	4	12	6	10	11	9	10	14	11	6	12	112	5,56
5	Transp. terrestre y otros tipos transp.	3	11	5	5	7	9	6	8	8	7	9	14	92	4,57
6	Venta manten. y repar. de vehículos	3	6	9	2	3	8	8	3	13	12	9	8	84	4,17
7	Transp. por vía aérea	9	9	8	8	8	9	2	4	3	7	6	7	80	3,97
8	Telecomunicaciones	3	5	7	8	3	8	5	7	12	7	6	3	74	3,68
9	Servicios varios 1/	3	4	7	6	7	5	5	10	4	3	4	7	65	3,23
10	Comerc. mayor otros productos	7	5	10	8	3	6	6	3	2	2	6	7	65	3,23
11	Comer. min. otros productos	2	5	4	3	4	6	7	10	4	3	6	8	62	3,08
12	Servicios profesionales técnicos y otros	9	3	1	6	3	7	4	10	2	7	5	2	59	2,93
13	Agencias de viaje y otros serv., de transp.	3	4	3	2	4	6	5	6	3	7	10	3	56	2,78
14	Otras actividades manufactureras 2/	6	2	4	2	2	4	4	3	3	1	7	5	43	2,14
15	Contrucción e inmobiliario	-	4	4	4	2	1	3	2	4	3	4	1	32	1,59
16	Comer. min. artículos ferretería y afines	2	1	-	1	1	3	5	4	2	2	-	3	24	1,19
17	Afocat y asociaciones diversas	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	2	3	21	1,04
18	Servicios salud humana y veterinaria	-	1	3	2	1	2	-	1	3	1	-	1	15	0,75
19	Fabricación de muebles	1	1	3	-	1	1	3	-	1	2	1	1	15	0,75
20	Otras actividades económicas 3/	5	3	8	7	7	7	2	8	9	5	12	6	79	3,92
TOTAL		115	138	195	131	152	198	147	177	172	167	228	193	2 013	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, actividades postales nacionales, actividades de organizaciones religiosas, entre otros.

2/ Contiene fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificados previamente, fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel, fabricación de productos metálicos para uso estructural, entre otras actividades económicas.

3/ Incluye actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento, tiendas por departamento, bazares y conexas, hoteles y otros tipos hospedaje, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, al igual que a nivel de las denuncias tramitadas las cinco actividades económicas más denunciadas concentraron el 61,55% del total de denuncias resueltas: actividades del sistema financiero con 39,10%, comercio minorista de línea blanca, marrón y otras con 6,61%, educación con 5,71%, seguros y pensiones con 5,56% y transporte terrestre y otros tipos de transporte con 4,57%.

2.66 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas en las actividades del sistema financiero, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	17	17	21	19	15	20	20	17	21	19	48	34	268	34,05
2	Derivado 2/	10	8	11	5	8	10	7	14	13	15	25	15	141	17,92
3	Infundada	5	4	9	8	17	20	6	9	8	14	13	15	128	16,26
4	Improcedente 3/	4	14	11	1	11	10	6	9	5	5	10	13	99	12,58
5	Inadmisible	2	1	6	2	5	11	5	5	12	6	8	3	66	8,39
6	Desistimiento	-	3	8	-	1	4	4	7	10	8	3	1	49	6,23
7	Conciliación 4/	2	1	6	1	3	-	2	1	2	2	5	2	27	3,43
8	Acuerdo extraproceto	-	-	-	1	1	-	-	-	-	4	-	1	7	0,89
9	Otros 5/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	0,25
TOTAL		41	48	72	37	61	75	50	62	71	73	112	85	787	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene conclusión del procedimiento derivando a ORI competente o a CPC.

3/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC, improcedentes derivando a OPS competente y resolución que declara improcedente.

4/ Se refiere a conciliación de las partes y conciliación del proceso.

5/ Contiene abandono y resolución que concluye el procedimiento.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, fueron declarados como fundados el 34,05% del total de denuncias concluidas durante el periodo enero-diciembre 2011, el 17,92% fueron derivadas a otro órgano competente, el 16,26% fueron declaradas infundadas, el 12,58% improcedentes entre otros tipos de conclusión.

2.67 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas en la actividad de comercio minorista de línea blanca, marrón y otros, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	1	4	8	3	10	4	3	4	3	2	7	2	51	38,35
2	Desistimiento	1	1	3	3	2	4	3	2	3	3	-	-	25	18,80
3	Infundada	2	1	-	1	1	1	1	1	-	2	2	3	15	11,28
4	Inadmisible	2	1	-	-	-	-	3	2	1	1	3	-	13	9,77
5	Conciliación 2/	-	2	-	1	-	3	1	-	1	1	1	-	10	7,52
6	Improcedente 3/	-	-	3	1	-	1	1	1	1	-	-	-	8	6,02
7	Acu, extraproceto	-	-	-	3	-	-	1	1	-	-	-	-	5	3,76
8	Otros 4/	1	1	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	6	4,51
TOTAL		7	10	15	12	14	13	14	12	9	9	13	5	133	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene conciliación de las partes y conciliación del proceso.

3/ Incluye improcedente e improcedentes derivando a CPC.

4/ Contiene derivado y resolución que concluye el procedimiento.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, en la actividad de comercio minorista de línea blanca, marrón y otros, el 38,35% de las denuncias resueltas fueron declaradas fundadas, el 18,80% se concluyó por desistimiento, el 11,28% fue declarada infundada, el 9,77% inadmisibles, entre otros tipos de conclusión.

2.68 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas en la actividad de educación, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	1	3	12	5	3	4	2	6	-	2	3	8	49	42,61
2	Infundada	-	1	-	1	1	7	2	1	-	1	-	1	15	13,04
3	Improcedente 2/	-	-	1	2	1	3	-	1	-	-	2	1	11	9,57
4	Desistimiento	1	2	1	-	-	2	1	2	-	-	1	-	10	8,70
5	Inadmisibles	1	3	-	1	1	-	-	1	1	1	1	-	10	8,70
6	Otros 3/	-	2	5	-	4	-	2	1	1	-	3	2	20	17,39
TOTAL		3	11	19	9	10	16	7	12	2	4	10	12	115	100,00

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Incluye derivado, conciliación, abandono y conclusión y archivo del expediente.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de educación se declararon como fundadas el 42,61% del total de denuncias concluidas en el periodo enero-diciembre 2011, infundadas el 13,04%, improcedentes el 9,57%, entre otros tipos de conclusión.

2.69 OPS-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas en la actividad de seguros y pensiones, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	2	2	6	2	4	3	3	4	4	4	2	3	39	34,82
2	Derivado 2/	2	-	3	-	-	-	2	2	5	1	-	2	17	15,18
3	Improcedente 3/	1	-	1	1	3	1	2	-	2	1	2	1	15	13,39
4	Desistimiento	1	1	-	-	1	2	-	2	2	1	1	2	13	11,61
5	Infundada	1	-	-	1	-	2	1	1	-	2	1	2	11	9,82
6	Inadmisibles	-	-	2	1	1	1	1	-	-	2	-	2	10	8,93
7	Conciliación 4/	-	1	-	1	1	2	-	1	1	-	-	-	7	6,25
TOTAL		7	4	12	6	10	11	9	10	14	11	6	12	112	100,00

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Incluye conclusión del procedimiento derivando a ORI competente o a CPC.

3/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC e improcedentes derivando a OPS competente.

4/ Incluye conciliación de las partes y conciliación del proceso.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de seguros y pensiones se declararon como fundadas el 34,82% del total de denuncias, se derivaron a otro órgano competente el 15,18%, se declararon improcedentes el 13,39% y concluyeron por desistimiento el 11,61%, entre otros tipos de conclusión.

2.70 OPS-Oficinas Regionales: Otros expedientes concluidos, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	30	20	26	14	31	26	22	33	34	35	30	20	321	51,61
2	Liquidando 2/	6	2	5	7	6	3	8	8	8	10	23	18	104	16,72
3	Inadmisibles	8	2	18	15	12	3	12	4	12	5	7	2	100	16,08
4	Improcedente 3/	2	4	5	2	1	1	2	-	6	-	6	5	34	5,47
5	Infundada	4	2	1	-	2	1	3	1	3	-	5	4	26	4,18
6	Desistimiento	1	1	2	1	-	1	3	1	1	2	1	1	15	2,41
7	Conciliación 4/	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	2	1	6	0,96
8	Derivado 5/	3	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	5	0,80
9	Acuerdo extraproceso	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	3	0,48
10	Otros 6/	2	-	-	1	4	1	-	-	-	-	-	-	8	1,29
TOTAL		56	31	58	40	59	37	50	48	65	52	75	51	622	100,00

Nota: Incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene resolución liquidando costas y costos.

3/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a OPS competente y resolución que declara improcedente.

4/ Se refiere a conciliación de las partes y conciliación del proceso.

5/ Contiene conclusión del procedimiento derivando a ORI competente o a CPC.

6/ Incluye conclusión y archivo del expediente y resolución que concluye el procedimiento.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 51,61% de los otros expedientes resueltos por los OPS-Oficinas Regionales durante enero-diciembre 2011 fue declarado fundado y en el 16,72% de los casos se ordenó la liquidación de las costas y costos e inadmisibles el 16,08%. Cada uno de los otros tipos de conclusión tuvo una participación porcentual menor al 6,00% del total.

A continuación se presenta los principales modos de conclusión durante el periodo enero-diciembre 2011, para cada uno de los otros expedientes resueltos por los OPS- Oficinas Regionales.

2.71 OPS-Oficinas Regionales: Otros expedientes concluidos, según tipo de inicio y oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%	
1	De parte	ORI La Libertad	8	6	12	9	14	9	12	16	19	19	13	14	151	24,28	
		ORI Arequipa	7	10	12	12	14	7	11	10	13	8	10	4	118	18,97	
		ORI Piura	15	7	1	6	2	7	3	4	7	6	21	12	91	14,63	
		ORI Lambayeque	5	-	13	2	5	1	4	3	7	5	6	5	56	9,00	
		ORI Loreto	2	1	8	5	12	2	6	4	2	4	5	4	55	8,84	
		ORI Ica	3	2	2	1	2	-	5	2	5	-	3	2	27	4,34	
		ORI Junín	1	-	4	5	3	-	6	-	1	-	4	1	25	4,02	
		ORI Cusco	8	1	1	-	2	-	-	3	4	1	2	2	24	3,86	
		ORI Tacna	-	2	2	-	1	3	-	1	-	5	4	2	20	3,22	
		ORI Cajamarca	6	1	1	-	2	2	1	1	2	1	-	2	19	3,05	
		ORI Puno	-	-	2	-	-	3	-	2	3	2	5	2	19	3,05	
		ORI San Martín	1	1	-	-	2	3	1	2	2	-	2	1	15	2,41	
			Sub-total	56	31	58	40	59	37	49	48	65	51	75	51	620	99,68
		2	Reingreso 1/	ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
ORI Junín	-			-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,16	
Sub-total	-			-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2	0,32	
TOTAL		56	31	58	40	59	37	50	48	65	52	75	51	622	100,00		

Nota: Incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

A nivel de Oficinas Regionales, la ORI La Libertad fue quién resolvió un mayor número de los otros expedientes con el 24,28% del total, seguido por la ORI Arequipa con el 18,97% y la ORI Piura con el 14,63%. Tales Oficinas resolvieron en conjunto el 57,88% de las denuncias a nivel de Oficinas Regionales.

2.72 OPS-Oficinas Regionales: Otros expedientes concluidos, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	10	7	7	6	15	9	17	6	20	15	21	16	149	23,95
2	Servicios varios 1/	4	1	6	13	8	1	4	9	8	2	6	2	64	10,29
3	Seguros y pensiones	4	6	2	1	3	2	6	1	8	7	3	3	46	7,40
4	Educación	4	-	3	-	3	3	2	2	4	7	6	3	37	5,95
5	Comer. min. línea blanca, marrón y otras	2	3	3	2	4	2	4	5	3	-	4	2	34	5,47
6	Comer. min. otros productos	7	1	5	1	2	1	-	1	1	5	5	5	34	5,47
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	3	1	5	2	2	-	2	3	5	-	5	1	29	4,66
8	Servicios profesionales, técnicos y otros	4	2	7	1	1	5	3	1	-	-	2	1	27	4,34
9	Construcción e inmobiliario	1	1	1	1	3	-	4	3	1	4	4	2	25	4,02
10	Venta, manten. y repar. de vehículos	3	1	1	-	2	1	-	3	6	2	4	2	25	4,02
11	Otras actividades manufactureras 2/	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	1	23	3,70
12	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	4	-	-	3	4	3	1	3	-	-	1	2	21	3,38
13	Comerc. mayor. otros productos	2	1	4	1	2	-	-	1	4	2	1	3	21	3,38
14	Afocat y asociaciones diversas	-	1	2	4	2	1	1	-	-	-	2	1	14	2,25
15	Otras actividades económicas 3/	6	4	9	3	5	8	4	9	3	6	9	7	73	11,74
TOTAL		56	31	58	40	59	37	50	48	65	52	75	51	622	100,00

Nota: Incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye actividades postales nacionales, actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria, peluquería y otros tratamientos de belleza, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificados previamente, fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel, fabricación de productos metálicos para uso estructural, entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye telecomunicaciones, transporte por vía aérea, comercio minorista de artículos ferretería y afines, fabricación de muebles, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, se observó que respecto a los otros expedientes resueltos cinco actividades económicas concentraron el 53,05% del total de denuncias resueltas: actividades del sistema financiero con 23,95%, servicios varios con 10,29%, seguros y pensiones con 7,40%, educación con 5,95% y comercio minorista de línea blanca, marrón y otras con 5,47%.

3. COMISIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

LAS COMISIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CPC) son órganos administrativos competentes y especializados para tramitar denuncias por presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷ en los casos cuya cuantía supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹⁸.

Asimismo, independientemente de la cuantía de la pretensión, las CPC se encargan de tramitar las denuncias relacionadas a productos o sustancias peligrosas, servicios médicos, actos de discriminación, trato diferenciado o que afecten los intereses colectivos y difusos de los consumidores, así como aquellos no valuables en dinero.

También se constituyen como segunda instancia administrativa para la apelación de los casos concluidos por los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS).

Como parte de sus atribuciones, las CPC están facultadas para imponer sanciones y medidas correctivas conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Las sanciones son graduadas de acuerdo a la gravedad de la falta cometida siendo posible imponer una amonestación o una multa de hasta 450 UIT, para los casos calificados como muy graves¹⁹.

- Las medidas correctivas buscan revertir los efectos que la conducta infrac-

tora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. Son de dos tipos:

- Reparadoras, como por ejemplo el arreglo del producto, el cambio, el cumplimiento de lo ofrecido, la devolución de lo pagado por el consumidor, o lo pagado en exceso, entre otras.

- Complementarias, como el decomiso y destrucción de productos, el cierre temporal del establecimiento, la publicación de avisos rectificatorios, entre otras.

Cabe señalar que, en marzo de 2010 se inauguró una CPC en la Sede Lima Norte del Indecopi, quedando la CPC Sede Central, o también denominada CPC Sede Lima Sur, a cargo de las denuncias presentadas por usuarios domi-

[17] Ley 29571, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010. Disponible en: http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/8/jer/legislacion_lineamientos/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor.pdf. Accedido el 30 de enero de 2012.

Cabe precisar que adicionalmente la Comisión de Protección al Consumidor vela por la aplicación de la norma anterior al Código de Protección y Defensa del Consumidor, esto es, el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (D.S. 006-2009-PCM), para supuestos de infracción cometidos hasta el 1 de octubre de 2010.

[18] En el 2011, la UIT equivalía a S/. 3 600,00.

[19] Debe tomarse en cuenta que, para la imposición de las sanciones mencionadas, se emplean criterios determinados por la normativa vigente.

ciliados en los distritos siguientes: Ate, Barranco, Breña, Chaclacayo, Chorrillos, Cieneguilla, El Agustino, Jesús María, La Victoria, La Molina, Lima, Lince, Lurigancho-Chosica, Lurín, Miraflores, Magdalena del Mar, Pachacámac, Pucusana, Pueblo Libre, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, San Borja, San Isidro, San Luis, San Juan de Miraflores, Santa Anita, Santa María del Mar, Santiago de Surco,

Surquillo, Villa El Salvador, y Villa María del Triunfo²⁰.

Por su parte, la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi (CPC -ILN) abarca los distritos de Ancón, Bellavista, Callao, Carabaylo, Carmen de la Legua-Reynoso, Comas, Independencia, La Perla, La Punta, Los Olivos, Puente Piedra, Rimac, San Juan de Lurigancho, San Martín de Po-

rres, San Miguel, Santa Rosa y Ventanilla; así como las Provincias de Barranca, Huaura, Cajatambo, Oyón, Huaral y Canta²¹.

En ese contexto, los siguientes cuadros y gráficos presentan información estadística sobre las CPC a Nivel Nacional durante el periodo enero-diciembre de 2011. Luego se muestran secciones individuales para las Sedes Central, Lima Norte y Oficinas Regionales.

A. A NIVEL NACIONAL

A.1 EXPEDIENTES INICIADOS

3.1 CPC-Perú: Expedientes iniciados, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia 1/	288	228	354	348	318	280	259	424	343	362	310	480	3 994	66,72
2	Apelación	14	88	120	122	199	160	154	165	182	201	145	189	1 739	29,05
3	Incum. de medidas correctivas	8	14	3	-	2	7	8	10	4	5	6	2	69	1,15
4	Liq. de costas y costos	11	6	2	2	1	6	7	4	13	3	4	-	59	0,99
5	Sancionador por el Art. 5 a/	3	1	6	6	3	7	1	6	2	2	3	2	42	0,70
6	Quejas	-	4	1	3	3	2	4	3	2	2	7	11	42	0,70
7	Incum. liq. costas y costos	1	4	1	1	2	1	-	1	1	1	1	-	14	0,23
8	Incum. acuerdo conciliador	1	-	-	-	-	1	-	1	2	1	1	2	9	0,15
9	Nulidad de oficio	-	-	1	1	1	1	-	1	1	-	2	-	8	0,13
10	Incum. acuerdo conciliador SAC	3	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	5	0,08
11	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	4	0,07
12	Sanc. incum. med. cautelar	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,02
TOTAL		329	345	488	484	530	466	435	616	551	577	479	686	5 986	100,00

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, las CPC a nivel nacional registraron un total de 5 986 expedientes iniciados, de los cuales el 66,72% fue denuncia, el 29,05% apelación, entre otros tipos de expedientes ingresados.

[20] Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi 028-2010-INDECOPI/COD "Disponen el funcionamiento de la Oficina Descentralizada de Lima Norte a la que se podrá denominar Indecopi Sede Lima Norte", publicada en el Diario Oficial El Peruano el 19 de marzo de 2010.

[21] Idem

3.2 CPC-Perú: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio y sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	Sede Central	140	135	125	140	121	108	97	101	130	126	135	139	1 497	37,48
		ORI La Libertad	17	12	26	8	18	15	15	38	22	31	18	34	254	6,36
		ORI Lambayeque	14	9	17	20	14	6	15	18	35	19	9	16	192	4,81
		ORI Piura	9	10	28	10	10	11	12	15	19	21	16	18	179	4,48
		ORI Arequipa	10	11	12	8	7	8	10	10	16	16	7	14	129	3,23
		Sede Lima Norte	11	7	11	2	4	7	3	16	5	8	9	5	88	2,20
		ORI Ica	9	3	7	7	4	6	7	3	2	-	13	8	69	1,73
		ORI Cusco	4	7	5	2	3	20	6	5	2	3	3	2	62	1,55
		ORI Junín	7	4	5	6	4	3	7	1	4	8	6	4	59	1,48
		ORI San Martín	-	6	3	5	2	4	6	5	2	1	7	5	46	1,15
		ORI Loreto	4	1	6	2	4	5	2	6	2	5	2	3	42	1,05
		ORI Ancash-Chimbote 1/	-	-	-	1	1	1	-	3	1	10	10	8	35	0,88
		ORI Tacna	2	3	4	2	3	2	1	3	1	2	4	5	32	0,80
		ORI Puno	4	2	1	2	-	6	4	2	4	-	1	4	30	0,75
		ORI Cajamarca	3	1	4	2	3	3	2	1	1	2	2	5	29	0,73
		ORI Ancash-Huaraz	4	-	2	2	3	3	1	2	6	2	1	1	27	0,68
		Sub-total	238	211	256	219	201	208	188	229	252	254	243	2 770	69,35	
2	De oficio	Sede Central	2	-	24	31	35	24	25	20	18	3	-	64	246	6,16
		ORI Cajamarca	6	-	13	-	12	19	6	17	1	9	-	60	143	3,58
		Sede Lima Norte	1	-	7	20	15	5	-	28	26	12	14	14	142	3,56
		ORI Puno	17	-	-	21	18	-	1	16	1	19	-	-	93	2,33
		ORI Tacna	-	3	22	-	-	-	-	62	-	-	-	-	87	2,18
		ORI La Libertad	-	-	-	44	-	-	-	1	-	-	17	18	80	2,00
		ORI Ancash-Huaraz	-	-	-	-	17	9	-	5	-	11	6	31	79	1,98
		ORI Arequipa	-	11	1	1	-	-	25	6	7	6	15	2	74	1,85
		ORI Junín	22	-	-	-	-	-	-	30	-	-	-	-	52	1,30
		ORI Cusco	-	1	20	5	-	-	-	-	-	9	1	13	49	1,23
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	3	1	-	30	6	-	40	1,00
		ORI Lambayeque	-	-	5	1	1	-	-	-	16	1	-	-	24	0,60
		ORI Loreto	-	2	-	-	-	-	2	2	13	-	-	-	19	0,48
		ORI San Martín	-	-	-	-	15	-	-	-	1	-	-	-	16	0,40
		ORI Ancash-Chimbote 1/	-	-	-	-	-	2	1	3	-	-	-	-	6	0,15
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,03
		Sub-total	48	17	92	123	113	59	63	191	83	100	60	202	1 151	28,82
3	Reingreso 1/	Sede Central	-	-	6	1	3	11	3	2	6	2	4	6	44	1,10
		ORI Puno	2	-	-	5	-	1	3	-	1	4	1	-	17	0,43
		Sede Lima Norte	-	-	-	-	-	1	2	-	1	1	2	1	8	0,20
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	3	0,08
		ORI Junín	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,03
		Sub-total	2	-	6	6	4	13	8	4	8	8	7	7	73	1,83
TOTAL		288	228	354	348	318	280	259	424	343	362	310	480	3 994	100,00	

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ A partir del 4 de abril de 2011, se incluye a la ORI Ancash sede Chimbote.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 3 994 denuncias ingresadas por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, el 69,35% se inició de parte, el 28,82% de oficio y el 1,83% fue reingresado a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

3.3 CPC-Perú: Denuncias iniciadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	69	62	93	63	80	66	75	102	106	114	83	101	1 014	25,39
2	Educación	12	17	65	88	48	26	23	66	19	12	16	38	430	10,77
3	Venta manten., y repar., vehículos	20	31	34	19	23	22	23	23	18	23	30	28	294	7,36
4	Construcción e inmobiliario	27	20	18	31	20	18	11	22	23	28	26	27	271	6,79
5	Seguros y pensiones	24	16	23	30	15	19	20	23	22	19	17	20	248	6,21
6	Transporte terrestre y otros tipos transporte	23	7	18	15	12	11	11	15	26	40	14	16	208	5,21
7	Servicios profesionales técnicos y otros	13	13	8	17	4	13	6	15	13	6	12	21	141	3,53
8	Com., mayorista otros productos	10	10	7	2	18	14	8	11	8	8	13	31	140	3,51
9	Servicios salud humana y veterinaria	11	4	14	9	10	8	10	22	11	5	22	9	135	3,38
10	Servicios varios 1/	6	11	14	5	12	8	4	9	10	11	8	24	122	3,05
11	Com., min., otros productos	2	7	6	7	8	6	11	9	9	5	11	29	110	2,75
12	Afocat y asociaciones diversas	8	8	10	8	11	3	7	3	7	15	6	13	99	2,48
13	Restaurantes bares y cantinas	7	2	4	1	2	6	6	9	4	7	9	30	87	2,18
14	Hoteles y otros tipos hospedaje	1	-	-	8	5	1	7	15	9	12	3	8	69	1,73
15	Agencias viaje y otros servicios de transporte	8	1	2	2	10	6	4	4	6	12	8	4	67	1,68
16	Telecomunicaciones	6	5	6	2	5	9	8	6	4	4	6	5	66	1,65
17	Transp., por vía aérea	9	1	5	4	4	8	4	7	5	5	3	6	61	1,53
18	Otras actividades manufactureras 2/	2	4	1	3	9	5	5	3	6	4	4	13	59	1,48
19	Com., min., pdtos., farmac, perfum, y afines	7	1	13	15	2	3	1	2	4	3	1	4	56	1,40
20	Otras actividades económicas 3/	23	8	13	19	20	28	15	58	33	29	18	53	317	7,94
TOTAL		288	228	354	348	318	280	259	424	343	362	310	480	3 994	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye regulación y facilitación de la actividad económica, actividades de organizaciones religiosas, peluquería y otros tratamientos de belleza, pompas fúnebres y actividades conexas, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de prendas de vestir, fabricación de otros productos de madera; artículos de corcho, paja y materiales trenzables, joyas y artículos conexas, productos metálicos para uso estructural, carrocerías para vehículos automotores; remolques y semirremolques, entre otras actividades de manufacturera.

3/ Incluye elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco, comercio minorista de línea blanca, marrón y otras, comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco, actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento, comercio minorista de artículos de ferretería y afines, comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, cinco actividades económicas concentraron el 56,51% del total de denuncias ingresadas: actividades del sistema financiero 25,39%, educación 10,77%, venta, mantenimiento y reparación de vehículos 7,36%, construcción e inmobiliario 6,79% y seguros y pensiones 6,21%.

3.4 CPC-Perú: Apelaciones ingresadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	4	37	48	45	79	68	71	74	81	96	67	91	761	43,76
2	Seguros y pensiones	2	3	7	8	8	9	7	9	6	12	7	9	87	5,00
3	Transp., por vía aérea	1	6	1	3	11	5	8	14	8	9	10	5	81	4,66
4	Servicios varios 1/	1	7	8	4	15	5	6	7	5	7	7	7	79	4,54
5	Servicios profesionales técnicos y otros	1	3	3	6	10	5	6	6	12	6	4	6	68	3,91
6	Transp., terrestre y otros tipos transporte	-	3	8	6	9	3	3	5	5	12	6	6	66	3,80
7	Com., mayorista otros productos	-	3	5	3	10	4	4	5	10	7	6	6	63	3,62
8	Educación	-	1	5	8	8	6	6	11	7	3	5	2	62	3,57
9	Telecomunicaciones	-	2	4	5	11	8	6	4	7	4	3	7	61	3,51
10	Venta manten., y repar., vehículos	1	5	3	7	4	4	9	3	7	7	1	8	59	3,39
11	Com., min., línea blanca marrón y otras	2	1	7	6	3	12	5	3	4	4	4	6	57	3,28
12	Construcción e inmobiliario	-	2	2	7	5	6	5	4	3	-	7	2	43	2,47
13	Afocat y asociaciones diversas	1	2	3	1	4	4	2	2	3	7	2	4	35	2,01
14	Tiendas por dpto., bazares y conexos	-	1	-	3	4	2	3	4	7	4	1	4	33	1,90
15	Com., min., otros productos	-	3	3	1	5	1	2	2	3	3	3	4	30	1,73
16	Otras actividades manufactureras 2/	1	2	1	3	2	4	-	1	1	2	1	6	24	1,38
17	Agencias viaje y otros serv., transp.	-	1	4	1	2	4	-	3	2	2	3	1	23	1,32
18	Supermcdos bod., minimark. y similares	-	-	2	2	1	2	4	1	2	3	2	2	21	1,21
19	Servicios salud humana y veterinaria	-	1	-	-	2	4	-	-	-	2	1	2	12	0,69
20	Otras actividades económicas 3/	-	5	6	3	6	4	7	7	9	11	5	11	74	4,26
TOTAL		14	88	120	122	199	160	154	165	182	201	145	189	1739	100,00

1/ Incluye actividades de correo y postales, servicios sociales sin alojamiento, lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, actividades de organizaciones profesionales, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades de organizaciones empresariales y de empleadores, pompas fúnebres y actividades conexas, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de motocicletas, artículos de corcho, paja y materiales trenzables, partes y piezas de carpintería para edificios y construcciones, tubos y válvulas electrónicos y de otros componentes electrónicos, prendas de vestir, excepto prendas de piel, joyas y artículos conexos, entre otras actividades de manufactura.

3/ Incluye actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento, restaurantes, bares y cantinas, comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines, fabricación de muebles, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Del total de 1739 apelaciones ingresadas, el 43,76% estuvo relacionado a las actividades del sistema financiero. Las otras actividades tuvieron una participación porcentual de 5,00% o menos.

3.5 CPC-Perú: Otros expedientes iniciados, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	6	7	6	3	4	5	6	4	9	3	3	4	60	23,72
2	Construcción e inmobiliario	2	2	2	2	-	1	2	3	2	2	4	2	24	9,49
3	Venta, manten. y repar. vehículos	2	1	-	-	-	2	-	1	2	-	6	2	16	6,32
4	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	6	-	1	-	-	1	1	3	1	-	2	16	6,32
5	Educación	2	-	1	1	2	3	-	2	-	1	-	1	13	5,14
6	Servicios varios 1/	-	1	-	2	1	2	2	2	-	1	1	-	12	4,74
7	Agencias viaje y otros serv. transp.	-	4	-	-	1	2	-	3	1	-	-	1	12	4,74
8	Transp. por vía aérea	1	-	1	-	1	-	3	1	1	-	3	-	11	4,35
9	Servicios profesionales, técnicos y otros	1	-	-	-	1	2	1	1	-	2	1	1	10	3,95
10	Otras actividades económicas 2/	12	8	4	5	3	9	7	9	8	4	6	4	79	31,23
TOTAL		27	29	14	14	13	26	22	27	26	14	24	17	253	100,00

1/ Incluye regulación y facilitación de la actividad económica, actividades de correo, lavado y limpieza, entre otros servicios.

2/ Contiene comercio mayorista de otros productos, seguros y pensiones, telecomunicaciones, Afocat y asociaciones diversas, comercio minorista de otros productos, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En relación a los otros expedientes (distintos a denuncias y apelaciones), el 23,72% de expedientes estuvo relacionado a las actividades del sistema financiero y el 9,49% a la actividad de construcción e inmobiliario. Las otras actividades económicas tuvieron una participación menor a 7,00%, cada una.

A.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

3.6 CPC-Perú: Expedientes concluidos, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia 1/	405	402	444	421	579	549	380	395	492	403	388	371	5 229	75,43
2	Apelación	1	9	58	96	117	157	116	106	108	120	131	109	1 128	16,27
3	Incum. medidas correctivas	32	26	29	14	15	18	16	12	13	5	7	3	190	2,74
4	Liq. costas y costos	26	20	29	11	13	8	11	16	15	6	4	3	162	2,34
5	Incum. acuerdo conciliador SAC	11	11	6	4	1	2	2	5	4	1	3	3	53	0,76
6	Incum. liq. costas y costos	10	6	7	5	5	3	4	1	2	-	3	1	47	0,68
7	Sancionador por el Art. 5 a/	1	2	4	2	5	5	8	1	2	4	4	5	43	0,62
8	Quejas	-	4	1	1	3	2	5	3	2	3	3	10	37	0,53
9	Incum. acuerdo conciliador	4	5	3	3	2	1	1	4	2	2	4	-	31	0,45
10	Nulidad de oficio	-	-	1	1	1	-	1	-	1	1	-	2	8	0,12
11	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	3	0,04
12	Sanc. incum. med. cautelar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,01
TOTAL		490	485	582	558	741	746	545	543	642	546	547	507	6 932	100,00

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, los expedientes resueltos por las CPC a nivel nacional ascendieron a 6 932, de los cuales el 75,43% fueron denuncias y el 16,27% fueron apelaciones, entre otros tipos de expedientes.

3.7 CPC-Perú: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	152	221	198	190	289	260	171	172	264	223	204	215	2 559	48,94
2	Infundada	71	46	85	77	100	99	75	70	86	69	56	56	890	17,02
3	Improcedente	45	36	56	56	77	61	49	58	34	39	40	33	584	11,17
4	Conciliación 1/	35	32	33	32	40	43	19	27	28	24	23	23	359	6,87
5	Desistimiento	43	34	37	19	28	40	22	24	33	24	29	18	351	6,71
6	Inadmisibile	51	26	27	42	35	32	33	33	28	12	18	10	347	6,64
7	Derivado	2	2	3	2	2	5	4	2	7	3	6	3	41	0,78
8	Acuerdo extraproceso	4	4	-	2	2	6	2	6	4	3	1	2	36	0,69
9	Abandono	-	-	1	-	2	2	4	2	3	6	3	2	25	0,48
10	Otros 2/	2	1	4	1	4	1	1	1	5	-	8	9	37	0,71
TOTAL		405	402	444	421	579	549	380	395	492	403	388	371	5 229	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

2/ Contiene: otra forma de conclusión, conclusión y archivo del expediente, nulidad del admisorio e inadmisibilidad, entre otros tipos de conclusión.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en las Sedes Central y Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 5 229 denuncias resueltas por las CPC a nivel nacional durante el periodo enero-diciembre 2011, el 48,94% fue declarado fundado, el 17,02% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.8 CPC-Perú: Apelaciones resueltas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirma	1	6	39	55	66	82	65	66	77	68	66	64	655	58,07
2	Revoca	-	-	7	15	22	22	14	12	8	22	13	20	155	13,74
3	Nulidad	-	2	5	10	7	15	16	7	8	13	16	14	113	10,02
4	Confirma en parte	-	-	1	8	14	21	11	9	9	12	17	7	109	9,66
5	Desistimiento	-	1	6	7	6	12	8	11	6	4	14	1	76	6,74
6	Conciliación	-	-	-	1	2	2	2	-	-	-	1	-	8	0,71
7	Nulidad conc. apel. 1/	-	-	-	-	-	3	-	1	-	1	3	-	8	0,71
8	Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	4	0,35
TOTAL		1	9	58	96	117	157	116	106	108	120	131	109	1 128	100,00

1/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 1 128 apelaciones resueltas durante el periodo enero-diciembre 2011, el 58,07% fue confirmado, el 13,74% revocado, el 10,02% declarado nulo, el 9,66% confirmado en parte, entre otros tipos de conclusión.

3.9 CPC-Perú: Otros expedientes concluidos, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	50	34	35	16	17	16	19	7	12	10	12	9	237	41,22
2	Inadmisibile	10	13	18	6	11	11	9	19	21	10	12	2	142	24,70
3	Liq. costas y costos 1/	12	12	16	10	5	5	8	7	2	-	-	1	78	13,57
4	Infundada	6	7	3	4	4	-	9	7	2	2	1	4	49	8,52
5	Improcedente	3	3	3	5	8	5	1	2	2	-	1	5	38	6,61
6	Sustracción 2/	-	1	1	-	-	-	1	-	1	1	-	4	9	1,57
7	Desistimiento	-	2	3	-	-	1	-	-	1	-	-	-	7	1,22
8	Con. por trám. par. 3/	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	4	0,70
9	Abandono	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,35
10	Conciliación	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	0,35
11	Derivado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	0,35
12	Otros	1	1	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	5	0,87
TOTAL		84	74	80	41	45	40	49	42	42	23	28	27	575	100,00

1/ Liquidando costas y costos.

2/ Sustracción de la materia.

3/ Conclusión por trámite paralelo.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en las Sedes Central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de los otros tipo de expedientes (distintos a denuncias y apelaciones), el 41,22% fue declarado fundado, el 24,70% inadmisibile, entre otros tipos de conclusión.

B. SEDE CENTRAL

B.1 EXPEDIENTES INICIADOS

3.10 CPC-Sede Central: Expedientes iniciados, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia 1/	142	135	155	172	159	143	125	123	154	131	139	209	1 787	61,81
2	Apelación	4	52	64	62	111	79	72	89	104	113	78	87	915	31,65
3	Incum. medidas correctivas	7	14	3	-	2	7	8	10	4	5	6	-	66	2,28
4	Liq. costas y costos	11	6	2	2	1	6	7	4	13	3	4	-	59	2,04
5	Quejas	-	2	-	2	-	2	3	2	1	2	4	8	26	0,90
6	Incum. liq. de costas y costos	-	4	1	1	2	1	-	1	1	1	1	-	13	0,45
7	Incum. acuerdo conciliador	1	-	-	-	-	1	-	1	1	1	1	2	8	0,28
8	Sancionador por el Art. 5 a/	-	-	-	-	-	-	1	2	1	-	1	-	5	0,17
9	Incum. acuerdo conciliador SAC	3	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	5	0,17
10	Nulidad de oficio	-	-	1	-	1	1	-	1	1	-	-	-	5	0,17
11	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,07
TOTAL		168	213	226	240	277	241	216	233	281	256	234	306	2 891	100,00

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, la CPC-Sede Central registró un total de 2 891 expedientes ingresados, de los cuales el 61,81% fue denuncia y el 31,65% apelación, entre otros tipos de expedientes.

3.11 CPC-Sede Central: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	140	135	125	140	121	108	97	101	130	126	135	139	1 497	83,77
2	De oficio	2	-	24	31	35	24	25	20	18	3	-	64	246	13,77
3	Reingreso 1/	-	-	6	1	3	11	3	2	6	2	4	6	44	2,46
TOTAL		142	135	155	172	159	143	125	123	154	131	139	209	1 787	100,00

1/ Los reingresos son denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 1 787 denuncias iniciadas por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, el 83,77% se inició de parte, el 13,77% de oficio y el 2,46% fue reingresado a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

3.12 CPC-Sede Central: Denuncias iniciadas, según actividad económica Enero-diciembre 2011

N° Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sistema financiero	30	33	26	34	42	34	29	35	45	37	45	47	437	24,45
2 Venta manten. y repar. vehículos	16	26	25	11	19	17	14	17	14	18	21	17	215	12,03
3 Construcción e inmobiliario	22	12	12	25	14	15	9	12	17	19	19	19	195	10,91
4 Educación	3	1	20	33	16	16	8	3	8	4	1	25	138	7,72
5 Seguros y pensiones	15	9	12	17	8	7	11	8	13	8	9	8	125	6,99
6 Servicios profesionales técnicos y otros	5	11	4	13	3	5	3	7	7	4	5	9	76	4,25
7 Servicios salud humana y veterinaria	8	1	12	6	9	5	8	4	8	2	3	6	72	4,03
8 Com. mayorista otros productos	9	6	3	1	8	11	5	2	4	3	8	10	70	3,92
9 Servicios varios 1/	3	9	9	2	5	5	1	3	2	7	4	11	61	3,41
10 Afocat y asociaciones diversas	3	7	8	5	4	1	4	2	4	6	5	9	58	3,25
11 Com. min. otros productos	-	2	4	2	5	2	7	5	4	2	1	17	51	2,85
12 Transp. por vía aérea	6	1	3	4	4	5	3	7	2	2	1	3	41	2,29
13 Telecomunicaciones	5	3	3	1	3	4	5	2	1	3	2	4	36	2,01
14 Otras actividades manufactureras 2/	2	3	1	2	5	4	5	1	1	2	3	5	34	1,90
15 Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	4	3	5	-	4	2	2	5	4	2	1	32	1,79
16 Elab. prod. aliment. bebidas y tabaco	6	2	2	-	1	-	1	-	1	2	4	1	20	1,12
17 Act. artísticas entreten. y esparcimiento	1	-	-	-	2	1	2	1	4	1	2	4	18	1,01
18 Supermcdos bod. minimark. y similares	3	-	2	3	1	2	2	-	-	1	1	1	16	0,90
19 Agencias viaje y otros serv. transp.	3	1	2	1	1	2	-	-	2	1	-	2	15	0,84
20 Otras actividades económicas 3/	2	4	4	7	9	3	6	12	12	5	3	10	77	4,31
TOTAL	142	135	155	172	159	143	125	123	154	131	139	209	1787	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Incluye peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades de organizaciones religiosas, actividades de la administración pública en general, lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de prendas de vestir, fabricación de productos metálicos para uso estructural, fabricación de joyas y artículos conexos, fabricación de equipo de elevación y manipulación, fabricación de aparatos de uso doméstico, entre otras actividades de manufactura.

3/ Incluye restaurantes, comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Se observó que cinco actividades económicas concentraron el 62,12% del total de denuncias ingresadas en la CPC-Sede Central durante el periodo enero-diciembre 2011: sistema financiero 24,45%, venta, mantenimiento y reparación de vehículos 12,03%, construcción e inmobiliario 10,91%, educación 7,72% y seguros y pensiones 6,99%.

3.13 CPC - Sede Central: Denuncias iniciadas en las actividades del sistema financiero, según sub actividad económica Enero-diciembre 2011

N° Tipo de sub actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sistema financiero bancario	25	28	23	33	34	28	27	31	43	34	39	42	387	88,56
2 Sistema fin, no bancario	5	5	3	1	8	5	2	4	2	3	6	5	49	11,21
3 Otras actividades financieras	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,23
TOTAL	30	33	26	34	42	34	29	35	45	37	45	47	437	100,00

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, el 88,56% de denuncias ingresadas en el periodo enero-diciembre 2011 estuvieron vinculadas a servicios financieros bancarios, el 11,21% a servicios financieros no bancarios y el 0,23% a otro tipo de actividades financieras.

3.14 CPC-Sede Central: Denuncias iniciadas en la actividad de venta, mantenimiento y reparación de vehículos, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fallas y defectos	5	15	14	6	11	6	8	5	6	9	11	7	103	47,91
2	Devolución del dinero	1	2	-	1	2	4	-	5	4	6	5	4	34	15,81
3	Entrega	4	4	4	1	4	3	5	-	2	-	2	4	33	15,35
4	Reparación	-	1	-	-	1	3	1	5	-	1	1	1	14	6,51
5	Libro de reclamaciones	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	1	-	4	1,86
6	Otros	6	4	7	3	1	-	-	1	1	2	1	1	27	12,56
TOTAL		16	26	25	11	19	17	14	17	14	18	21	17	215	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de la CPC - Sede Central por lo que no es posible mostrar mayor desagregación en la categoría "Otros".
Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de venta, mantenimiento y reparación de vehículos, los principales motivos de denuncia fueron: fallas y defectos de los vehículos 47,91%, devolución del dinero 15,81% y problemas en la entrega del vehículo 15,35%. Los tres motivos explicaron en conjunto el 79,07% del total de denuncias de la actividad durante el periodo enero-diciembre 2011.

3.15 CPC-Sede Central: Denuncias iniciadas en la actividad de construcción e inmobiliario, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Defectos del inmueble 1/	6	4	10	16	4	11	5	10	6	7	4	10	93	47,69
2	Demora en la entrega	3	1	1	-	1	2	1	1	4	4	7	3	28	14,36
3	Trámites de saneamiento	-	-	-	-	2	-	-	1	3	1	4	1	12	6,15
4	No devolución de adelanto	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	4	2,05
5	Cobros indebidos	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	4	2,05
6	Metraje diferente del ofrecido	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	3	1,54
7	Libro de reclamaciones	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2	1,03
8	Otros	13	6	1	9	3	2	2	-	4	7	1	1	49	25,13
TOTAL		22	12	12	25	14	15	9	12	17	19	19	19	195	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de la CPC-Sede Central por lo que no es posible mostrar mayor desagregación en la categoría "Otros".
 1/ Defectos en construcción y acabados.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de construcción e inmobiliario, los principales motivos de denuncia fueron: defectos en la construcción y acabados del inmueble 47,69% y demora en la entrega del inmueble 14,36%. Los dos motivos explicaron en conjunto el 62,05% del total de denuncias de la actividad durante el periodo enero-diciembre 2011.

3.16 CPC-Sede Central: Denuncias iniciadas en la actividad de seguros y pensiones, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Seguro vehicular	5	4	1	1	-	1	2	3	6	4	4	4	35	28,00
2	Seguro de vida	3	1	3	1	1	3	4	4	1	1	1	-	23	18,40
3	SOAT	3	1	-	2	2	2	1	-	1	1	2	-	15	12,00
4	Seguro de desgrav.	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	2	1	6	4,80
5	Seguro médico	2	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	1	6	4,80
6	Seguro patrimonial	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	3	2,40
9	Otros	2	3	8	13	3	-	1	-	4	1	-	2	37	28,00
TOTAL		15	9	12	17	8	7	11	8	13	8	9	8	125	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de la CPC - Sede Central por lo que no es posible mostrar mayor desagregación en la categoría "Otros".
Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de seguros y pensiones, las denuncias estuvieron relacionadas principalmente a tres tipos de productos: seguro vehicular 28,00%, seguro de vida 18,40% y SOAT 12,00%. Los tres productos en conjunto explicaron el 58,40% del total de denuncias de la actividad durante el periodo enero-diciembre 2011.

3.17 CPC-Sede Central: Denuncias iniciadas en la actividad de educación, según sub actividad económica Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de sub actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Educación inicial, primaria y secundaria	2	-	20	31	15	11	8	3	6	2	-	18	116	84,06
2	Educación superior y otros	1	1	-	2	1	5	-	-	2	2	1	7	22	15,94
TOTAL		3	1	20	33	16	16	8	3	8	4	1	25	138	100,00

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de educación, el 84,06% de denuncias ingresadas en el periodo enero-diciembre 2011 estuvo vinculada los servicios de educación inicial, primaria y secundaria y el 15,94% a los servicios de educación superior y otros tipos de educación.

3.18 CPC-Sede Central: Apelaciones ingresadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	2	19	28	27	47	40	32	46	50	67	37	34	429	46,89
2	Transp. por vía aérea	-	3	1	2	6	3	4	10	5	8	7	3	52	5,68
3	Servicios profesionales, técnicos y otros	-	2	2	3	8	5	4	2	4	5	3	3	41	4,48
4	Servicios varios 1/	-	5	5	2	7	-	4	3	2	2	2	4	36	3,93
5	Seguros y pensiones	-	1	1	4	4	3	1	4	4	5	3	5	35	3,83
6	Venta, manten. y repar. vehículos	1	3	3	3	3	1	6	2	3	2	-	6	33	3,61
7	Telecomunicaciones	-	2	2	3	5	4	4	1	5	1	-	5	32	3,50
8	Transp. terrestre y otros tipos transporte	-	1	5	1	7	3	-	2	2	7	2	2	32	3,50
9	Construcción e inmobiliario	-	2	1	6	4	3	4	2	2	-	6	1	31	3,39
10	Com. mayorista otros productos	-	1	4	1	2	2	1	2	7	2	2	3	27	2,95
11	Educación	-	-	1	3	2	3	2	5	4	3	2	1	26	2,84
12	Afocat y asociaciones diversas	-	2	-	1	2	3	2	1	-	5	2	3	21	2,30
13	Tiendas por dpto. bazares y conexos	-	1	-	2	4	1	-	3	6	-	-	2	19	2,08
14	Supermcdos. bod. minimark. y similares	-	-	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	16	1,75
15	Com. min. otros productos	-	2	2	1	2	-	1	2	1	1	1	2	15	1,64
16	Com. min. línea blanca, marrón y otras	1	-	2	1	-	2	2	-	1	-	2	3	14	1,53
17	Agencias viaje y otros serv. transp.	-	1	3	-	1	-	-	1	1	-	3	1	11	1,20
18	Otras actividades manufactureras 2/	-	1	-	-	1	1	-	-	1	1	1	3	9	0,98
19	Servicios salud humana y veterinaria	-	1	-	-	1	2	-	-	-	2	1	1	8	0,87
20	Otras actividades económicas 3/	-	5	2	-	4	2	2	2	4	1	2	4	28	3,06
TOTAL		4	52	64	62	111	79	72	89	104	113	78	87	915	100,00

1/ Incluye actividades de correo y postales, de lavado y limpieza, pompas fúnebres y actividades conexas, peluquería, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de pinturas, barnices y productos de revestimiento similares, tintas de imprenta y masillas, fabricación de partes y piezas de carpintería para edificios y construcciones, entre otras actividades de manufactura.

3/ Incluye fabricación de muebles, restaurantes, bares y cantinas, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, la CPC-Sede Central registró 915 apelaciones ingresadas, de las cuales el 46,89% estuvo relacionado a las actividades del sistema financiero. La participación porcentual de cada una de las actividades económicas fue menor a 6,00%.

3.19 CPC-Sede Central: Apelaciones ingresadas en las actividades del sistema financiero, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de producto y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	-	10	11	17	29	29	15	36	32	43	21	13	256	59,67
2	Crédito personal	-	2	1	2	10	1	4	1	1	3	5	3	33	7,69
3	Cuenta de ahorros	-	1	3	-	2	4	3	-	1	8	1	5	28	6,53
4	Tarjeta de débito	-	-	2	-	3	-	1	4	2	1	1	-	14	3,26
5	Cobros indebidos	-	-	3	-	1	-	1	4	-	-	-	-	9	2,10
6	Crédito de consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	2	2	8	1,86
7	Operaciones de reporte 1/	-	1	-	2	-	-	1	-	1	1	-	1	7	1,63
8	Crédito hipotecario	-	-	-	-	1	-	2	-	2	1	-	-	6	1,40
9	Refinanciamiento	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2	1	1	6	1,40
10	Otros 2/	2	5	8	5	1	6	5	1	10	4	6	9	62	14,45
TOTAL		2	19	28	27	47	40	32	46	50	67	37	34	429	100,00

1/ Incluye "Operaciones de reporte / centrales de riesgo".

2/ Contiene cuenta de haberes, cuenta corriente y CTS.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, las apelaciones relacionadas a tarjeta de crédito representaron el 59,67% del total de apelaciones de la actividad. Los otros productos financieros tuvieron una participación menor al 8,00% cada uno.

3.20 CPC-Sede Central: Otros expedientes iniciados, según actividad económica Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	6	6	2	2	2	3	6	3	8	3	-	3	44	23,28
2	Construcción e inmobiliario	2	2	2	1	-	1	2	3	2	2	4	-	21	11,11
3	Venta, manten. y repar. vehículos	2	1	-	-	-	1	-	1	2	-	3	1	11	5,82
4	Transp. por vía aérea	1	-	-	-	1	-	3	1	1	-	3	-	10	5,29
5	Servicios varios 1/	-	1	-	2	-	2	2	1	-	1	1	-	10	5,29
6	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	4	-	-	-	-	1	-	2	1	-	1	10	5,29
7	Telecomunicaciones	-	2	-	-	-	2	-	1	1	-	-	2	8	4,23
8	Com. mayorista otros productos	2	1	-	-	-	1	2	-	1	-	1	-	8	4,23
9	Agencias viaje y otros serv. transp.	-	4	-	-	-	-	-	3	-	-	-	1	8	4,23
10	Servicios profesionales, técnicos y otros	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	1	1	8	4,23
11	Otras actividades económicas 2/	7	5	3	1	3	7	3	8	6	3	4	1	51	26,98
TOTAL		22	26	7	6	7	19	19	21	23	12	17	10	189	100,00

1/ Contiene actividades de regulación y facilitación de la actividad económica, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, lavado y limpieza, entre otros servicios.

2/ Incluye comercio minorista de otros productos, educación, seguros y pensiones, Alcat y asociaciones diversas, supermercados, bodegas, minimarkets y similares, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de los otros expedientes iniciados (distintos a denuncias y apelaciones), se observó que seis actividades económicas concentraron el 56,08% del total de otros expedientes ingresados en la CPC-Sede Central durante el periodo enero-diciembre 2011: las actividades del sistema financiero 23,28%, construcción e inmobiliario 11,11%, venta, mantenimiento y reparación de vehículos 5,82%, transporte por vía aérea 5,29%, servicios varios 5,29%, y transporte terrestre y otros tipos de transporte 5,29%.

B.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

3.21 CPC-Sede Central: Expedientes concluidos, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia 1/	157	145	243	275	404	353	226	231	319	207	188	225	2 973	78,22
2	Apelación	-	2	27	52	47	74	47	30	21	47	55	53	455	11,97
3	Incum. medidas correctivas	10	18	20	14	13	15	11	10	13	4	7	3	138	3,63
4	Liq. costas y costos	9	14	20	11	9	8	11	16	14	6	4	3	125	3,29
5	Incum. acuerdo conciliador SAC	3	3	3	4	-	2	2	5	4	1	3	3	33	0,87
6	Incum. liq. de costas y costos	2	2	3	4	4	1	3	-	2	-	3	1	25	0,66
7	Quejas	-	2	-	-	2	-	5	1	1	3	2	7	23	0,61
8	Incum. acuerdo conciliador	1	3	1	3	2	1	1	4	1	1	2	-	20	0,53
9	Nulidad de oficio	-	-	1	-	1	-	1	-	1	1	-	-	5	0,13
10	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	0,05
11	Sancionador por el Art. 5 a/	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2	0,05
TOTAL		182	189	318	363	483	455	308	297	376	271	264	295	3 801	100,00

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el mismo periodo enero-diciembre 2011, los expedientes resueltos por la CPC-Sede Central ascendieron a 3 801 expedientes, de los cuales el 78,22% fue denuncias y el 11,97% apelaciones, entre otros tipos de expedientes.

3.22 CPC-Sede Central: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	53	59	108	114	199	155	81	75	171	102	77	111	1 305	43,90
2	Infundada	20	17	43	57	75	72	59	41	62	33	28	45	552	18,57
3	Improcedente	14	13	32	32	46	35	28	44	18	23	22	21	328	11,03
4	Inadmisibles	31	20	17	34	30	22	29	28	15	8	10	5	249	8,38
5	Desistimiento	23	18	21	16	22	32	12	16	23	15	26	16	240	8,07
6	Conciliación 1/	14	14	20	21	25	29	11	18	22	18	14	16	222	7,47
7	Acuerdo extraproceso	2	3	-	1	1	4	2	6	4	2	1	2	28	0,94
8	Abandono	-	-	1	-	2	2	4	2	1	6	3	2	23	0,77
9	Derivado	-	1	-	-	2	1	-	1	2	-	3	1	11	0,37
10	Otros 2/	-	-	1	-	2	1	-	-	1	-	4	6	15	0,50
TOTAL		157	145	243	275	404	353	226	231	319	207	188	225	2 973	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

2/ Contiene: otra forma de conclusión, conclusión y archivo del expediente, nulidad del admisorio e inadmisibilidad y concesorio de apelación por denegatoria ficta.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 2 973 denuncias concluidas por la CPC - Sede Central durante el periodo enero - diciembre 2011, el 43,90% fue declarado fundado y el 18,57% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.23 CPC-Sede Central: Denuncias concluidas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	45	42	64	67	139	95	81	70	151	92	57	70	973	32,73
2	Venta, manten. y repar. vehículos	12	10	18	21	34	28	20	25	28	19	22	24	261	8,78
3	Construcción e inmobiliario	8	13	13	14	20	28	11	17	18	14	8	26	190	6,39
4	Servicios profesionales, técnicos y otros	5	7	22	16	19	23	13	10	23	7	9	11	165	5,55
5	Seguros y pensiones	8	7	7	11	25	25	9	19	13	7	10	18	159	5,35
6	Servicios varios 1/	8	7	9	12	14	14	7	18	9	6	12	13	129	4,34
7	Com. mayorista otros productos	10	10	6	14	12	14	18	11	6	6	5	2	114	3,83
8	Transp. por vía aérea	7	1	14	13	16	19	8	5	5	5	6	6	105	3,53
9	Afocat y asociaciones diversas	7	6	13	15	13	15	6	7	6	1	6	3	98	3,30
10	Educación	4	7	16	9	6	7	4	5	11	9	6	10	94	3,16
11	Transp. terrestre y otros tipos transp.	5	5	5	11	15	8	3	3	6	1	8	2	72	2,42
12	Servicios salud humana y veterinaria	2	1	3	8	5	7	6	6	6	6	12	5	67	2,25
13	Telecomunicaciones	3	1	11	5	8	10	6	7	2	3	3	7	66	2,22
14	Com. min. otros productos	4	4	4	8	9	5	6	3	7	8	4	3	65	2,19
15	Agencias viaje y otros serv. transp.	3	3	5	6	19	8	5	4	3	5	2	1	64	2,15
16	Tiendas por dpto., bazares y conexos	4	3	2	5	12	6	2	3	1	1	2	3	44	1,48
17	Supermcdos. bod., minimark. y similares	4	3	3	5	5	6	1	2	5	2	4	3	43	1,45
18	Otras actividades manufactureras	3	1	5	9	1	4	3	4	6	2	1	3	42	1,41
19	Act. artísticas entretén. y esparcimiento	,	1	4	6	6	2	4	1	1	3	2	5	35	1,18
20	Otras actividades económicas 2/	15	13	19	20	26	29	13	11	12	10	9	10	187	6,29
TOTAL		157	145	243	275	404	353	226	231	319	207	188	225	2 973	100,00

1/ Contiene actividades de lavado y limpieza, de peluquería, pompas fúnebres y actividades conexas, actividades de correo y actividades postales, entre otros servicios.

2/ Incluye comercio minorista de línea blanca, marrón y otras, restaurantes, bares y cantinas, fabricación de muebles, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Se observó que cinco actividades económicas concentraron el 58,80% del total de denuncias concluidas por CPC-Sede Central durante el periodo enero-diciembre 2011: actividades del sistema financiero 32,73%, venta, mantenimiento y reparación de vehículos 8,78%, construcción e inmobiliario 6,39%, servicios profesionales, técnicos y otros 5,55% y seguros y pensiones 5,35%.

3.24 CPC-Sede Central: Denuncias concluidas en las actividades del sistema financiero, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	13	10	29	33	81	33	27	18	94	51	25	34	448	46,04
2	Infundada	6	4	15	15	28	27	27	19	27	17	11	18	214	21,99
3	Desistimiento	7	7	6	4	8	12	5	9	11	8	11	3	91	9,35
4	Conciliación 1/	5	6	8	4	8	10	5	7	7	8	3	6	77	7,91
5	Improcedente	4	6	5	4	6	9	5	10	6	4	1	6	66	6,78
6	Inadmisible	10	8	1	7	7	2	11	5	5	2	2	2	62	6,37
7	Acuerdo extraproceso	-	1	-	-	-	1	1	1	1	1	1	-	7	0,72
8	Abandono	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	4	0,41
9	Derivado	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	3	0,31
10	Otros 2/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,10
TOTAL		45	42	64	67	139	95	81	70	151	92	57	70	973	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

2/ Contiene otra forma de conclusión.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, el 46,04% de denuncias concluidas fue declarado fundado y el 21,99% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.25 CPC-Sede Central: Denuncias concluidas en la actividad de venta, mantenimiento y reparación de vehículos, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	5	2	3	4	10	11	6	7	10	5	9	11	83	31,80
2	Improcedente	-	1	6	5	12	7	7	8	2	4	7	3	62	23,75
3	Desistimiento	4	3	3	4	2	4	-	1	4	3	1	-	29	11,11
4	Inadmisible	2	1	1	2	2	2	4	5	4	1	2	-	26	9,96
5	Conciliación 1/	-	1	2	3	2	1	1	1	3	4	3	5	26	9,96
6	Infundada	1	1	3	3	4	2	1	2	4	1	-	1	23	8,81
7	Acuerdo extraproceso	-	1	-	-	-	1	-	1	1	1	-	1	6	2,30
8	Abandono	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	0,77
9	Derivado	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,38
10	Otros 2/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	1,15
TOTAL		12	10	18	21	34	28	20	25	28	19	22	24	261	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

2/ Contiene conclusión y archivo del expediente.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de venta, mantenimiento y reparación de vehículos, el 31,80% de denuncias concluidas durante el periodo enero - diciembre 2011 fue declarado fundado y el 23,75% improcedente, entre otros tipos de conclusión.

3.26 CPC-Sede Central: Denuncias concluidas en la actividad de construcción e inmobiliario, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	5	5	3	7	11	17	5	9	4	7	4	7	84	44,21
2	Desistimiento	1	3	2	1	4	-	-	1	3	3	1	9	28	14,74
3	Infundada	-	1	2	2	3	4	-	1	3	2	1	2	21	11,05
4	Conciliación 1/	1	2	1	1	1	3	2	3	3	1	1	2	21	11,05
5	Inadmisible	1	1	3	3	-	2	3	2	1	-	-	-	16	8,42
6	Improcedente	-	-	2	-	-	1	-	-	1	-	1	3	8	4,21
7	Acuerdo extraproceso	-	1	-	-	1	1	-	1	2	-	-	1	7	3,68
8	Abandono	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2	1,05
9	Derivado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,53
10	Otros 2/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	1,05
TOTAL		8	13	13	14	20	28	11	17	18	14	8	26	190	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.
1/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.
2/ Contiene nulidad del admisorio e inadmisibilidad y conclusión y archivo del expediente.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de construcción e inmobiliario, el 44,21% de denuncias resueltas fue declarado fundado, el 14,74% desistimiento, el 11,05% infundado y otro 11,05% conciliado, entre otros tipos de conclusión.

3.27 CPC-Sede Central: Denuncias concluidas en la actividad de servicios profesionales, técnicos y otros, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	3	5	11	5	5	13	6	3	12	1	3	8	75	45,45
2	Infundada	1	-	2	3	3	6	2	3	6	1	1	2	30	18,18
3	Improcedente	1	1	4	3	7	2	2	1	1	1	2	1	26	15,76
4	Inadmisible	-	1	2	2	2	-	1	1	1	1	1	-	12	7,27
5	Conciliación 1/	-	-	1	1	1	-	1	2	2	2	2	-	12	7,27
6	Desistimiento	-	-	2	1	1	1	1	-	-	1	-	-	7	4,24
7	Derivado	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	1,21
8	Acuerdo extraproceso	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,61
TOTAL		5	7	22	16	19	23	13	10	23	7	9	11	165	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.
1/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En servicios profesionales, técnicos y otros, el 45,45% de denuncias concluidas fue declarado fundado y el 18,18% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.28 CPC-Sede Central: Denuncias concluidas en la actividad de seguros y pensiones, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

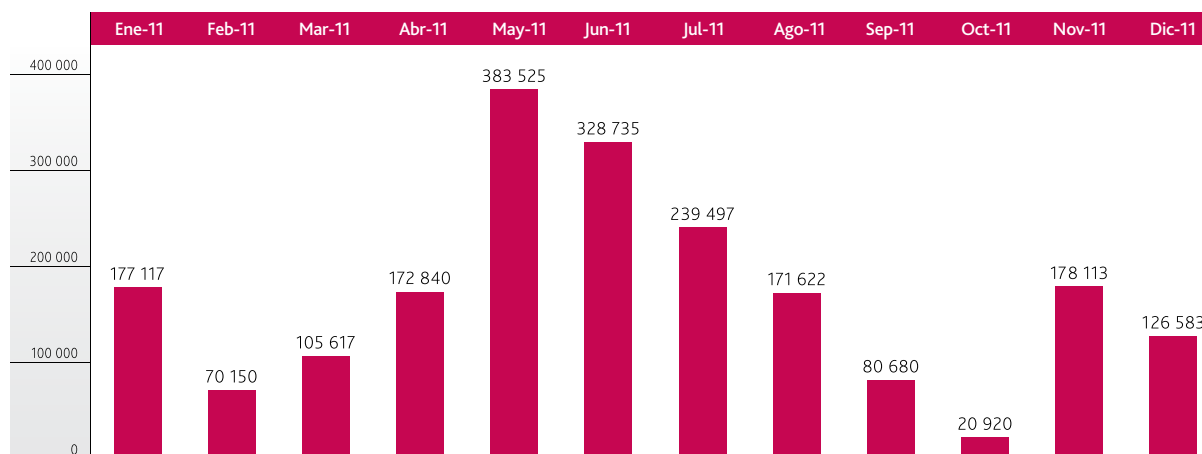
N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	3	3	1	2	11	5	3	3	3	2	2	9	47	29,56
2	Infundada	2	-	2	4	5	6	4	3	3	2	3	4	38	23,90
3	Improcedente	-	2	3	3	3	2	1	7	2	2	1	3	29	18,24
4	Desistimiento	1	2	-	1	2	4	1	2	1	-	3	1	18	11,32
5	Inadmisibles	2	-	1	1	2	7	-	1	2	-	-	-	16	10,06
6	Conciliación 1/	-	-	-	-	2	1	-	2	2	-	1	1	9	5,66
7	Abandono	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,63
8	Acuerdo extraproceso	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,63
TOTAL		8	7	7	11	25	25	9	19	13	7	10	18	159	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.
1/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de seguros y pensiones, el 29,56% de denuncias concluidas fue declarado fundado y el 23,90% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.29 CPC-Sede Central: Monto de medidas correctivas en denuncias concluidas Enero-diciembre 2011. (Nuevos soles) Total: S/. 2 055 399 a/



a/ La información corresponde al monto de medidas correctivas ordenadas por la CPC - Sede Central, en casos de denuncias declaradas fundadas cuyas medidas correctivas son cuantificables.
Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de aquellas denuncias declaradas fundadas, en las que la CPC-Sede Central ordenó el pago de medidas correctivas, éstas ascendieron a S/. 2 055 399 durante el periodo enero -diciembre 2011.

3.30 CPC-Sede Central: Apelaciones resueltas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirma	-	2	20	28	30	33	19	14	10	21	22	23	222	48,79
2	Revoca	-	-	4	8	6	12	9	4	-	13	7	16	79	17,36
3	Nulidad	-	-	1	8	2	9	6	2	4	9	11	7	59	12,97
4	Confirma en parte	-	-	-	6	6	10	5	3	4	4	7	4	49	10,77
5	Desistimiento	-	-	2	2	2	8	6	7	3	-	6	1	37	8,13
6	Conciliación	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	3	0,66
7	Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	0,66
8	Nulidad conc. apel. 1/	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	3	0,66
TOTAL		-	2	27	52	47	74	47	30	21	47	55	53	455	100,00

Nota: Se observan apelaciones resueltas desde febrero de 2011.

1/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 455 apelaciones resueltas por la CPC-Sede Central durante el periodo enero-diciembre 2011, el 48,79% fue confirmado, y el 17,36% revocado, entre otros tipos de conclusión.

3.31 CPC-Sede Central: Apelaciones resueltas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	-	1	9	21	22	36	20	12	10	26	25	23	205	45,05
2	Servicios varios 1/	-	-	3	5	2	3	2	-	1	4	3	1	24	5,27
3	Servicios profesionales, técnicos y otros	-	-	2	2	-	4	3	3	1	3	3	3	24	5,27
4	Telecomunicaciones	-	-	1	2	1	1	3	-	1	3	6	3	21	4,62
5	Venta, manten. y repar. vehículos	-	1	2	2	4	3	-	2	1	3	2	1	21	4,62
6	Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	-	1	1	4	3	5	3	-	-	2	-	19	4,18
7	Construcción e inmobiliario	-	-	1	1	2	5	4	1	1	-	-	3	18	3,96
8	Transportes por vía aérea	-	-	1	3	-	2	-	1	1	1	3	4	16	3,52
9	Seguros y pensiones	-	-	-	2	-	4	2	1	-	-	3	3	15	3,30
10	Otras actividades económicas 2/	-	-	7	13	12	13	8	7	5	7	8	12	92	20,22
TOTAL		-	2	27	52	47	74	47	30	21	47	55	53	455	100,00

Nota: Se observan apelaciones resueltas desde febrero de 2011.

1/ Incluye actividades de correo, servicios sociales sin alojamiento, actividades de organizaciones empresariales y de empleadores, lavado y limpieza, entre otros servicios.

2/ Contiene comercio mayorista de otros productos, supermercados, Afocat y asociaciones diversas, Comercio minorista de línea blanca y marrón, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Se observó que cinco actividades económicas concentraron el 64,84% del total de apelaciones resueltas por la CPC - Sede Central durante el periodo enero - diciembre 2011: las actividades del sistema financiero 45,05%, servicios varios 5,27%, servicios profesionales, técnicos y otros 5,27%, telecomunicaciones 4,62% y venta, mantenimiento y reparación de vehículos 4,62%.

3.32 CPC-Sede Central: Apelaciones resueltas en las actividades del sistema financiero, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

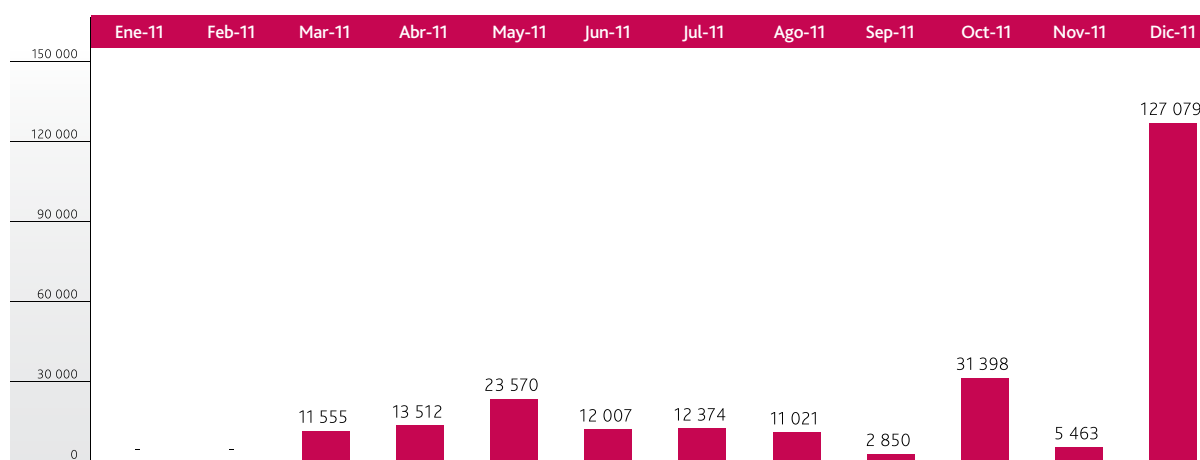
Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirma	-	1	6	14	11	14	7	6	6	10	8	11	94	45,85
2	Revoca	-	-	1	3	4	8	3	1	-	8	3	5	36	17,56
3	Nulidad	-	-	-	1	1	4	4	-	2	6	4	4	26	12,68
4	Confirma en parte	-	-	-	2	4	5	2	1	1	2	4	1	22	10,73
5	Desistimiento	-	-	2	1	1	4	3	4	1	-	5	1	22	10,73
6	Conciliación	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	0,98
7	Nulidad conc. apel. 1/	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	0,98
8	Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,49
TOTAL		-	1	9	21	22	36	20	12	10	26	25	23	205	100,00

Nota: Se observan apelaciones resueltas desde febrero de 2011.
1/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad del sistema financiero, el 45,85% de apelaciones resueltas fue confirmado y el 17,56% revocado, entre otros tipos de conclusión.

3.33 CPC-Sede Central: Monto de medidas correctivas en apelaciones resueltas Enero-diciembre 2011. (Nuevos soles) Total: S/. 250 829 a/



Nota: Se observan apelaciones resueltas desde febrero de 2011.

a/ La información corresponde al monto de medidas correctivas relacionadas a apelaciones resueltas por la CPC-Sede Central.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Las medidas correctivas relacionadas a apelaciones resueltas por la CPC-Sede Central ascendieron a S/. 250 829 durante el periodo enero-diciembre 2011.

3.34 CPC-Sede Central: Otros expedientes concluidos, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Inadmisible	10	13	18	6	10	11	9	19	21	10	12	2	141	37,80
2	Fundada	10	15	12	13	9	9	9	7	8	4	7	4	107	28,69
3	Liq. costas y costos 1/	4	8	14	10	5	5	8	7	2	-	-	1	64	17,16
4	Infundada	1	2	-	3	2	-	7	3	1	2	-	1	22	5,90
5	Improcedente	-	2	2	4	6	2	1	-	1	-	1	3	22	5,90
6	Sustracción 2/	-	1	-	-	-	-	1	-	1	1	-	4	8	2,14
7	Desistimiento	-	1	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	5	1,34
8	Derivado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	0,54
9	Con. por trám. par. 3/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,27
10	Conciliación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,27
TOTAL		25	42	48	36	32	28	35	36	36	17	21	17	373	100,00

1/ Liquidando costas y costos.

2/ Sustracción de la materia.

3/ Conclusión por trámite paralelo.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de los otros tipos de expedientes (distintos a denuncias y apelaciones), el 37,80% fue declarado inadmisibles, el 28,69% fundado y el 17,16% liquidación de costas y costos, entre otros tipos de conclusión.

3.35 CPC-Sede Central: Otros expedientes concluidos, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	10	11	21	11	8	4	9	4	7	3	2	2	92	24,66
2	Construcción e inmobiliario	2	4	3	5	5	1	5	5	4	-	4	-	38	10,19
3	Venta, manten. y repar. veh.	1	-	4	1	1	2	1	1	4	2	2	2	21	5,63
4	Seguros y pensiones	4	2	-	1	1	1	-	3	2	1	3	1	19	5,09
5	Servicios prof., técnicos y otros	-	2	2	-	2	2	1	-	4	3	-	2	18	4,83
6	Com. mayorista otros prod.	1	2	-	2	1	2	5	1	1	-	-	1	16	4,29
7	Servicios varios 1/	-	1	-	-	2	2	2	5	1	1	1	1	16	4,29
8	Transp. por vía aérea	1	-	-	2	1	-	5	2	2	1	1	1	16	4,29
9	Agen. viaje y otros serv. transp.	2	-	2	4	-	2	-	2	2	1	-	-	15	4,02
10	Afocat y asociaciones diversas	-	3	1	1	-	1	2	1	1	1	4	-	15	4,02
11	Transp. terr. y otros tipos transp.	-	3	5	1	1	-	-	1	1	-	1	2	15	4,02
12	Educación	1	2	1	-	1	2	1	1	3	1	1	-	14	3,75
13	Telecomunicaciones	-	3	1	1	-	-	3	1	1	1	-	2	13	3,49
14	Otras actividades econ. 2/	3	9	8	7	9	9	1	9	3	2	2	3	65	17,43
TOTAL		25	42	48	36	32	28	35	36	36	17	21	17	373	100

1/ Contiene regulación y facilitación de la actividad económica, actividades de correo, lavado y limpieza, entre otros servicios.

2/ Incluye comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines, servicios de salud humana y veterinaria, fabricación de muebles, comercio minorista de línea blanca, marrón, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Cinco actividades económicas concentraron el 50,40% del total de otros expedientes concluidos por la CPC-Sede Central durante el periodo enero-diciembre 2011: actividades del sistema financiero 24,66%, construcción e inmobiliario 10,19%, venta, mantenimiento y reparación de vehículos 5,63%, seguros y pensiones 5,09% y servicios profesionales, técnicos y otros 4,83%.

C. SEDE LIMA NORTE

C.1 EXPEDIENTES INICIADOS

3.36 CPC-Sede Lima Norte: Expedientes iniciados, según tipo de expediente Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia 1/	12	7	18	22	19	13	5	44	32	21	25	20	238	64,50
2	Apelación	-	-	5	8	10	11	13	13	16	18	13	12	119	32,25
3	Sancionador Art. 5 a/	2	-	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	6	1,63
4	Quejas	-	1	-	1	1	-	1	-	-	-	1	-	5	1,36
5	Nulidad de oficio	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,27
TOTAL		14	8	24	33	31	25	19	57	48	39	39	32	369	100,00

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento del artículo 5 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, la CPC - ILN registró un total de 369 expedientes iniciados, de los cuales el 64,50% corresponde a denuncias, y el 32,25% a apelaciones, entre otros tipos de expedientes iniciados.

3.37 CPC-Sede Lima Norte: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De oficio	1	-	7	20	15	5	-	28	26	12	14	14	142	59,66
2	De parte	11	7	11	2	4	7	3	16	5	8	9	5	88	36,97
3	Reingreso 1/	-	-	-	-	-	1	2	-	1	1	2	1	8	3,36
TOTAL		12	7	18	22	19	13	5	44	32	21	25	20	238	100,00

1/ Los reingresos son denuncias que regresan a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 238 denuncias iniciadas por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, el 59,66% se inició de oficio, el 36,97% de parte y el 3,36% regresó a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

3.38 CPC-Sede Lima Norte: Denuncias iniciadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Educación	1	-	8	20	14	4	-	4	1	-	6	4	62	26,05
2	Sistema financiero	4	2	3	-	-	2	1	8	1	4	1	-	26	10,92
3	Elab. prod. aliment. beb. y tab.	-	-	-	-	-	-	1	6	2	13	-	-	22	9,24
4	Construcción e inmobiliario	2	2	-	-	1	-	-	6	1	2	1	1	16	6,72
5	Venta, manten. y repar. veh.	2	1	4	-	1	2	2	2	-	-	1	1	16	6,72
6	Servicios prof. téc. y otros	-	1	-	1	-	1	-	3	4	-	2	1	13	5,46
7	Com. min. otros productos	-	-	-	-	1	-	-	2	1	-	4	2	10	4,20
8	Com. may. otros productos	-	-	-	-	-	1	-	2	3	-	2	2	10	4,20
9	Servicios salud hum. y vet.	-	-	-	-	-	-	1	4	3	-	1	-	9	3,78
10	Otras actividades econ. 1/	3	1	3	1	2	3	-	7	16	2	7	9	54	22,69
TOTAL		12	7	18	22	19	13	5	44	32	21	25	20	238	100,00

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.
1/ Incluye tiendas por departamento, bazares y conexos, restaurantes, bares y cantinas, Afocat y asociaciones diversas, seguros y pensiones, entre otras actividades económicas.
Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Se observa que cinco actividades económicas concentraron el 59,66% del total de denuncias iniciadas en la CPC-ILN durante el periodo enero-diciembre 2011: educación 26,05%, actividades del sistema financiero 10,92%, elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco 9,24%, construcción e inmobiliario 6,72% y venta, mantenimiento y reparación de vehículos 6,72%.

3.39 CPC-Sede Lima Norte: Denuncias iniciadas en la actividad de educación, según sub actividad económica

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de sub activ. econ.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Educación inicial, prim. y sec.	1	-	6	19	11	4	-	4	1	-	5	4	55	88,71
2	Educación superior y otros	-	-	2	1	3	-	-	-	-	-	1	-	7	11,29
TOTAL		1	-	8	20	14	4	-	4	1	-	6	4	62	100,00

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de educación, el 88,71% de denuncias iniciadas en el periodo enero-diciembre 2011 corresponde a educación inicial, primaria y secundaria y el 11,29% a educación superior y otros tipos de educación.

3.40 CPC-Sede Lima Norte: Apelaciones ingresadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	-	-	1	2	5	1	3	4	4	7	4	2	33	27,73
2	Tiendas por dpto., baz. y con.	-	-	-	1	-	-	2	1	1	4	1	2	12	10,08
3	Educación	-	-	1	1	1	-	-	2	2	-	2	-	9	7,56
4	Servicios prof., téc. y otros	-	-	1	-	-	-	1	2	1	1	-	2	8	6,72
5	Servicios varios 1/	-	-	-	-	2	2	-	-	1	1	-	1	7	5,88
6	Com. mayorista otros prod.	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	1	2	7	5,88
7	Com. min., línea blanca, marrón y otras	-	-	1	1	-	1	-	-	-	2	-	-	5	4,20
8	Transp. por vía aérea	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	1	-	4	3,36
9	Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2	-	4	3,36
10	Otras actividades econ. 2/	-	-	-	2	1	6	6	2	6	2	2	3	30	25,21
TOTAL		-	-	5	8	10	11	13	13	16	18	13	12	119	100,00

Nota: Se observan apelaciones ingresadas desde marzo de 2011.

1/ Contiene actividades postales, servicios sociales sin alojamiento, actividades de lavado y limpieza, entre otros servicios.

2/ Incluye venta, mantenimiento y reparación de vehículos, Afocat y asociaciones diversas, actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento, seguros y pensiones, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, la CPC-ILN registró 119 apelaciones ingresadas, de las cuales el 27,73% estuvo relacionado a las actividades del sistema financiero y el 10,08% a tiendas por departamento, bazares y conexos. La participación porcentual de las otras actividades económicas fue inferior al 8,00% cada una.

3.41 CPC-Sede Lima Norte: Apelaciones ingresadas en las actividades del sistema financiero, según tipo de producto y/o motivo

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de prod. y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	-	-	-	-	1	-	-	1	-	4	3	-	9	27,27
2	Tarjeta de débito	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	1	4	12,12
3	Cuenta de ahorros	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	3	9,09
4	Cobros indebidos	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3	9,09
5	Operaciones reporte 1/	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	3	9,09
6	Crédito personal	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	3,03
7	Otros	-	-	1	1	3	-	1	-	2	2	-	-	10	30,30
TOTAL		-	-	1	2	5	1	3	4	4	7	4	2	33	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de la CPC - ILN por lo que no es posible mostrar mayor desagregación en la categoría "Otros". Se observan apelaciones ingresadas desde marzo de 2011.

1/ Se refiere a "Operaciones de reporte / centrales de riesgo".

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad del sistema financiero, las apelaciones relacionadas a tarjeta de crédito representaron el 27,27% y aquellas referidas a tarjeta de débito fueron el 12,12% de la actividad. Los otros productos financieros tuvieron una participación porcentual menor al 10,00% cada uno.

C.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

3.42 CPC-Sede Lima Norte: Expedientes concluidos, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia 1/	22	31	42	14	21	25	31	21	31	38	38	32	346	70,90
2	Apelación	-	-	-	3	8	9	7	17	13	15	17	15	104	21,31
3	Incum. medidas correctivas	4	3	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	10	2,05
4	Sancionador por el Art. 5 a/	-	-	-	-	-	-	2	-	1	1	2	-	6	1,23
5	Quejas	-	1	-	1	-	1	-	1	-	-	-	1	5	1,02
6	Incum. liq. de costas y costos	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1,02
7	Incum. acu. conciliador	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0,82
8	Liq. de costas y costos	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0,82
9	Incum. acu. conciliador SAC	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0,61
10	Nulidad de oficio	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,20
TOTAL		33	42	44	19	31	35	41	39	45	54	57	48	488	100,00

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento del artículo 5 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, los expedientes concluidos por la CPC-ILN ascendieron a 488, de los cuales el 70,90% corresponde a denuncias y el 21,31% a apelaciones, entre otros tipos de expedientes.

3.43 CPC-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	6	13	14	6	13	7	20	8	15	27	27	23	179	51,73
2	Infundada	5	7	9	4	5	9	6	7	8	2	5	4	71	20,52
3	Improcedente	3	2	5	3	2	5	2	2	4	6	1	1	36	10,40
4	Conciliación 1/	4	4	7	-	1	1	1	1	1	-	2	3	25	7,23
5	Desistimiento	3	3	2	-	-	2	2	2	2	1	-	-	17	4,91
6	Derivado	-	1	2	1	-	-	-	1	-	1	2	1	9	2,60
7	Inadmisibile	1	1	3	-	-	1	-	-	-	1	1	-	8	2,31
8	Abandono	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,29
TOTAL		22	31	42	14	21	25	31	21	31	38	38	32	346	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

1/ Contiene conciliación del proceso y conciliación de las partes.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 346 denuncias concluidas por la CPC-ILN durante el periodo enero-diciembre 2011, el 51,73% fue declarado fundado, y el 20,52% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.44 CPC-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	4	7	15	2	5	10	13	7	8	5	9	7	92	26,59
2	Educación	1	5	1	3	4	2	3	2	9	25	18	1	74	21,39
3	Construcción e inmobiliario	-	2	2	-	-	-	3	2	2	2	1	6	20	5,78
4	Servicios prof., téc, y otros	3	3	2	-	1	-	2	2	1	2	-	1	17	4,91
5	Venta, manten., y repar, veh,	2	2	1	2	2	1	-	2	1	-	1	3	17	4,91
6	Afocat y asociaciones diversas	1	4	2	2	-	-	2	-	2	1	-	1	15	4,34
7	Com. mayorista otros prod.	5	1	3	-	-	-	-	1	-	-	1	2	13	3,76
8	Seguros y pensiones	1	-	3	1	1	2	1	1	1	-	-	2	13	3,76
9	Transp. por vía aérea	-	-	5	-	-	-	1	2	1	1	2	-	12	3,47
10	Otras actividades econ. 1/	5	7	8	4	8	10	6	2	6	2	6	9	73	21,10
TOTAL		22	31	42	14	21	25	31	21	31	38	38	32	346	100,00

1/ Incluye servicios de salud humana y veterinaria, agencias de viaje y otros servicios de transporte, comercio minorista de línea blanca y marrón, telecomunicaciones, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011 dos actividades económicas concentraron el 47,98% del total de denuncias concluidas por CPC-ILN: actividades del sistema financiero 26,59% y educación 21,39%.

3.45 CPC-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas en las actividades del sistema financiero, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	1	3	4	1	2	3	8	3	2	1	3	4	35	38,04
2	Infundada	1	2	4	-	2	5	1	3	5	2	2	1	28	30,43
3	Improcedente	2	1	3	1	1	1	1	1	-	1	1	1	14	15,22
4	Conciliación 1/	-	1	2	-	-	-	1	-	-	-	1	1	6	6,52
5	Desistimiento	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	-	4	4,35
6	Derivado	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	-	4	4,35
7	Inadmisibles	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,09
TOTAL		4	7	15	2	5	10	13	7	8	5	9	7	92	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de servicios financieros, el 38,04% de denuncias concluidas fue declarado fundado, el 30,43% infundado y el 15,22% improcedente, entre otros tipos de conclusión.

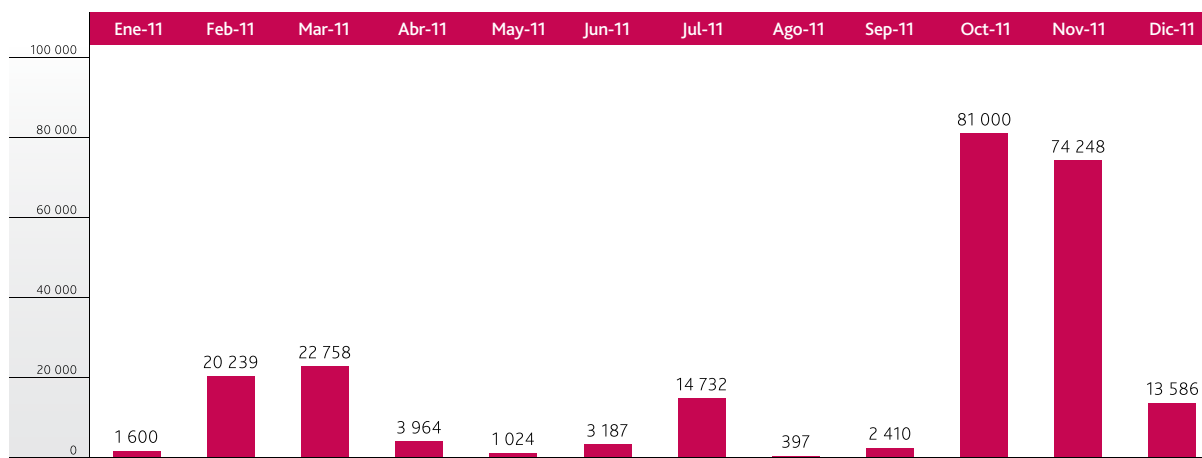
3.46 CPC-Sede Lima Norte: Denuncias concluidas en la actividad de educación, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	1	4	1	3	4	1	2	2	8	22	18	1	67	90,54
2	Infundada	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	3	4,05
3	Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	4,05
4	Desistimiento	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,35
TOTAL		1	5	1	3	4	2	3	2	9	25	18	1	74	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.
Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de educación, el 90,54% de denuncias concluidas por la CPC-ILN durante el periodo enero-diciembre 2011 fue declarado fundado.

3.47 CPC-Sede Lima Norte: Monto de medidas correctivas en denuncias concluidas Enero-diciembre 2011. (Nuevos soles) Total: S/. 239 145 a/



a/ La información corresponde al monto de medidas correctivas ordenadas por la CPC - ILN, en casos de denuncias declaradas fundadas cuyas medidas correctivas son cuantificables.
Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de las denuncias que fueron declaradas fundadas, en las que la CPC-ILN ordenó el pago de medidas correctivas, el monto de tales denuncias ascendió a S/. 239 145 durante el periodo enero-diciembre 2011.

3.48 CPC-Sede Lima Norte: Apelaciones resueltas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirma	-	-	-	1	8	6	4	11	10	11	8	11	70	67,31
2	Revoca	-	-	-	1	-	1	1	3	1	1	-	1	9	8,65
3	Confirma en parte	-	-	-	-	-	1	1	2	1	1	3	-	9	8,65
4	Nulidad	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	3	3	8	7,69
5	Desistimiento	-	-	-	1	-	1	-	1	1	1	2	-	7	6,73
6	Conciliación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,96
TOTAL		-	-	-	3	8	9	7	17	13	15	17	15	104	100,00

Nota: Se observan apelaciones resueltas desde abril de 2011.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 104 apelaciones resueltas por la CPC-ILN durante el periodo enero-diciembre 2011, el 67,31% fue confirmado, el 8,65% revocado, y el 8,65% confirmado en parte, entre otros tipos de conclusión.

3.49 CPC-Sede Lima Norte: Apelaciones resueltas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	-	-	-	1	2	3	1	5	2	4	9	3	30	28,85
2	Tiendas por dpto., bazares y conexos	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	3	3	10	9,62
3	Educación	-	-	-	-	2	1	-	-	2	2	-	2	9	8,65
4	Servicios profesionales, técnicos y otros	-	-	-	1	-	-	-	1	2	1	1	-	6	5,77
5	Servicios varios 1/	-	-	-	-	-	1	2	1	-	1	1	-	6	5,77
6	Com. min. línea blanca, marrón y otras	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	2	-	5	4,81
7	Com. mayorista otros productos	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	1	5	4,81
8	Transp. por vía aérea	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2	4	3,85
9	Venta manten. y repar. vehículos	-	-	-	-	1	-	-	2	1	-	-	-	4	3,85
10	Otras actividades económicas 2/	-	-	-	-	-	3	3	5	3	6	1	4	25	24,04
TOTAL		-	-	-	3	8	9	7	17	13	15	17	15	104	100,00

Nota: Se observan apelaciones resueltas desde abril de 2011.

1/ Incluye actividades postales, de lavado y limpieza, servicios sociales sin alojamiento, entre otros.

2/ Contiene Afocat y asociaciones diversas, transporte terrestre y otros tipos de transporte, actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento, seguros y pensiones, telecomunicaciones, entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 28,85% de apelaciones resueltas estuvo relacionado a las actividades del sistema financiero, el 9,62% a tiendas por departamento, bazares y conexos y el 8,65% a educación. La participación porcentual de cada una de las demás actividades económicas fue menor al 6,00%.

3.50 CPC-Sede Lima Norte: Apelaciones resueltas en las actividades del sistema financiero, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

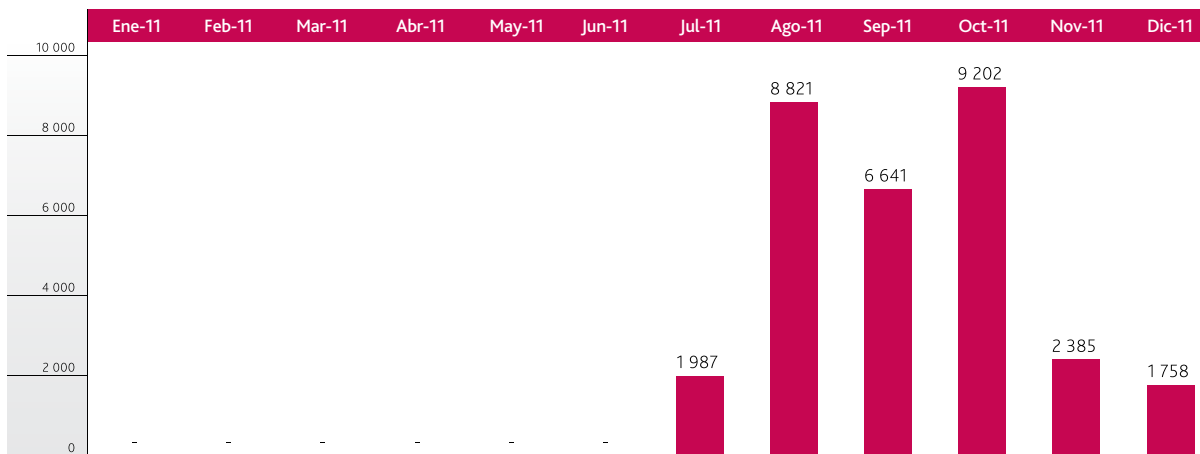
N°	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirma	-	-	-	-	2	2	1	2	2	2	4	2	17	56,67
2	Confirma en parte	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2	-	4	13,33
3	Revoca	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	3	10,00
4	Desistimiento	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	3	10,00
5	Nulidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	6,67
6	Conciliación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	3,33
TOTAL		-	-	-	1	2	3	1	5	2	4	9	3	30	100,00

Nota: Se observan apelaciones resueltas desde abril de 2011.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, el 56,67% de apelaciones resueltas fue confirmado, y el 13,33% confirmado en parte, entre otros tipos de conclusión.

3.51 CPC-Sede Lima Norte: Monto de medidas correctivas en apelaciones resueltas Enero-diciembre 2011. (Nuevos soles) Total: S/. 30 795 a/



Nota: Se observan apelaciones resueltas desde abril de 2011 y medidas correctivas desde julio de 2011.

a/ La información corresponde al monto de medidas correctivas relacionadas a apelaciones resueltas por la CPC - ILN.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Las medidas correctivas relacionadas a apelaciones resueltas por la CPC-ILN ascendieron a S/. 30 795 durante el periodo enero-diciembre 2011.

3.52 CPC-Sede Lima Norte: Otros expedientes concluidos, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	7	9	1	-	1	-	2	-	1	1	2	-	24	63,16
2	Improcedente	2	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	1	6	15,79
3	Infundada	-	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	4	10,53
4	Liq. costas y costos 1/	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	7,89
5	Abandono	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2,63
TOTAL		11	11	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	38	100,00

1/ Liquidando costas y costos.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de los otros tipo de expedientes (distintos a denuncias y apelaciones), el 63,16% fue declarado fundado, y el 15,79% improcedente, entre otros tipos de conclusión.

D. OFICINAS REGIONALES

D.1 EXPEDIENTES INICIADOS

3.53 CPC-Oficinas Regionales: Expedientes iniciados, según tipo de expediente Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia 1/	134	86	181	154	140	124	129	257	157	210	146	251	1969	72,23
2	Apelación	10	36	51	52	78	70	69	63	62	70	54	90	705	25,86
3	Sancionador por el Art. 5 a/	1	1	5	5	2	6	-	4	1	2	2	2	31	1,14
4	Quejas	-	1	1	-	2	-	-	1	1	-	2	3	11	0,40
5	Incum. medidas correctivas	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	0,11
6	Nulidad de oficio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	0,07
7	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	0,07
8	Incum. acuerdo conciliador	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,04
9	Incum. liq. costas y costos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,04
10	Sanc. incum, med. cautelar	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,04
TOTAL		147	124	238	211	222	200	200	326	222	282	206	348	2726	100,00

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, las CPC-ORI registraron 2 726 expedientes iniciados, de los cuales el 72,23% fue denuncia, el 25,86% apelación, entre otros tipos de expedientes ingresados.

3.54 CPC-Oficinas Regionales: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio y oficina regional Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	ORI La Libertad	17	12	26	8	18	15	15	38	22	31	18	34	254	12,90
		ORI Lambayeque	14	9	17	20	14	6	15	18	35	19	9	16	192	9,75
		ORI Piura	9	10	28	10	10	11	12	15	19	21	16	18	179	9,09
		ORI Arequipa	10	11	12	8	7	8	10	10	16	16	7	14	129	6,55
		ORI Ica	9	3	7	7	4	6	7	3	2	-	13	8	69	3,50
		ORI Cusco	4	7	5	2	3	20	6	5	2	3	3	2	62	3,15
		ORI Junin	7	4	5	6	4	3	7	1	4	8	6	4	59	3,00
		ORI San Martín	-	6	3	5	2	4	6	5	2	1	7	5	46	2,34
		ORI Loreto	4	1	6	2	4	5	2	6	2	5	2	3	42	2,13
		ORI Ancash - Chimbote	-	-	-	1	1	1	-	3	1	10	10	8	35	1,78
		ORI Tacna	2	3	4	2	3	2	1	3	1	2	4	5	32	1,63
		ORI Puno	4	2	1	2	-	6	4	2	4	-	1	4	30	1,52
		ORI Cajamarca	3	1	4	2	3	3	2	1	1	2	2	5	29	1,47
		ORI Ancash - Huaraz	4	-	2	2	3	3	1	2	6	2	1	1	27	1,37
				Sub-total	87	69	120	77	76	93	88	112	117	120	99	127
2	De oficio	ORI Cajamarca	6	-	13	-	12	19	6	17	1	9	-	60	143	7,26
		ORI Puno	17	-	-	21	18	-	1	16	1	19	-	-	93	4,72
		ORI Tacna	-	3	22	-	-	-	-	62	-	-	-	-	87	4,42
		ORI La Libertad	-	-	-	44	-	-	-	1	-	-	17	18	80	4,06
		ORI Ancash - Huaraz	-	-	-	-	17	9	-	5	-	11	6	31	79	4,01
		ORI Arequipa	-	11	1	1	-	-	25	6	7	6	15	2	74	3,76
		ORI Junin	22	-	-	-	-	-	-	30	-	-	-	-	52	2,64
		ORI Cusco	-	1	20	5	-	-	-	-	-	9	1	13	49	2,49
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	3	1	-	30	6	40	2,03
		ORI Lambayeque	-	-	5	1	1	-	-	-	16	1	-	-	24	1,22
		ORI Loreto	-	2	-	-	-	-	2	2	13	-	-	-	19	0,96
		ORI San Martín	-	-	-	-	15	-	-	-	1	-	-	-	16	0,81
		ORI Ancash - Chimbote	-	-	-	-	-	2	1	3	-	-	-	-	6	0,30
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,05
				Sub-total	45	17	61	72	63	30	38	143	39	85	46	124
3	Reingreso 1/	ORI Puno	2	-	-	5	-	1	3	-	1	4	1	-	17	0,86
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	3	0,15
		ORI Junin	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,05
		Sub-total	2	-	-	5	1	1	3	2	1	5	1	-	21	1,07
TOTAL		134	86	181	154	140	124	129	257	157	210	146	251	1969	100,00	

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 1 969 denuncias ingresadas por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, el 60,18% se inició de parte, el 38,75% de oficio y el 1,07% fue reingresado a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi.

3.55 CPC-Oficinas Regionales: Denuncias iniciadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sistema financiero	35	27	64	29	38	30	45	59	60	73	37	54	551	27,98
2 Educación	8	16	37	35	18	6	15	59	10	8	9	9	230	11,68
3 Transp. terrestre y otros tipos transp.	23	3	15	10	12	7	9	13	21	36	12	14	175	8,89
4 Seguros y pensiones	9	6	11	13	7	12	9	15	9	11	5	12	119	6,04
5 Restaurantes, bares y cantinas	7	1	3	1	-	6	4	2	1	6	9	29	69	3,50
6 Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	2	4	5	8	3	3	7	4	4	5	8	10	63	3,20
7 Hoteles y otros tipos hospedaje	1	-	-	8	5	1	7	15	6	9	2	7	61	3,10
8 Com. mayorista otros productos	1	4	4	1	10	2	3	7	1	5	3	19	60	3,05
9 Construcción e inmobiliario	3	6	6	6	5	3	2	4	5	7	6	7	60	3,05
10 Servicios varios 1/	3	2	5	3	7	3	3	5	7	4	3	13	58	2,95
11 Servicios salud humana y veterinaria	3	3	2	3	1	3	1	14	-	3	18	3	54	2,74
12 Servicios profesionales técnicos y otros	8	1	4	3	1	7	3	5	2	2	5	11	52	2,64
13 Com. min. otros productos	2	5	2	5	2	4	4	2	4	3	6	10	49	2,49
14 Agencias viaje y otros servicio de transporte	5	-	-	-	8	4	4	4	4	11	7	2	49	2,49
15 Com. min., pdtos. farmac. perfum. y afines	7	-	12	15	1	3	-	1	-	2	1	3	45	2,29
16 Com. min. línea blanca marrón y otras	1	1	1	1	1	-	1	26	4	3	1	2	42	2,13
17 Afocat y asociaciones diversas	3	1	2	3	6	1	3	1	3	8	1	4	36	1,83
18 Com. mayorista alimentos, bebidas y tab.	5	-	2	2	1	13	1	6	1	1	1	1	34	1,73
19 Telecomunicaciones	1	2	3	1	2	4	3	4	2	1	3	1	27	1,37
20 Otras actividades económicas 2/	7	4	3	7	12	12	5	11	13	12	9	40	135	6,86
TOTAL	134	86	181	154	140	124	129	257	157	210	146	251	1969	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Contiene regulación y facilitación de la actividad económica, pompas fúnebres y actividades conexas, actividades de organizaciones religiosas, entre otros servicios.

2/ Incluye comercio minorista de artículos de ferretería y afines, otras actividades manufactureras, actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento, transporte por vía aérea, comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, cinco actividades económicas concentraron el 58,10% del total de denuncias ingresadas en las CPC-ORI: actividades del sistema financiero 27,98%, educación 11,68%, transporte terrestre y otros tipos transporte 8,89%, seguros y pensiones 6,04% y restaurantes, bares y cantinas 3,50%.

3.56 CPC-Oficinas Regionales: Denuncias iniciadas en las actividades del sistema financiero, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Tip. prod. y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Operaciones reporte 1/	6	7	16	8	10	13	10	16	17	11	7	12	133	24,14
2	Tarjeta de crédito	10	4	9	1	4	1	2	7	3	9	4	5	59	10,71
3	Cobros indebidos	1	5	6	3	4	1	6	9	4	7	4	2	52	9,44
4	Crédito hipotecario	2	2	7	4	4	5	4	5	4	6	-	3	46	8,35
5	Crédito de consumo	4	2	6	-	2	3	1	4	6	2	1	7	38	6,90
6	Crédito personal	1	-	6	4	4	1	2	1	3	8	1	-	31	5,63
7	CTS	1	-	-	-	-	1	-	-	-	7	1	8	18	3,27
8	Cuenta de ahorros	2	1	1	3	-	-	1	2	1	-	-	1	12	2,18
9	Refinanciamiento	1	-	1	-	2	1	1	2	1	-	-	-	9	1,63
10	Otros	7	6	12	6	8	4	18	13	21	23	19	16	153	27,77
TOTAL		35	27	64	29	38	30	45	59	60	73	37	54	551	100,00

1/ Operaciones de reporte / centrales de riesgo.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, el 24,14% de denuncias ingresadas en el periodo enero-diciembre 2011 estuvo relacionado a problemas con operaciones de reporte / centrales de riesgo, el 10,71% a tarjeta de crédito, el 9,44% a presuntos cobros indebidos, el 8,35% a crédito hipotecario, entre otros tipos de producto y/o motivo.

3.57 CPC-Oficinas Regionales: Apelaciones ingresadas, según actividad económica

Enero-diciembre 2011

Nº Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sistema financiero	2	18	19	16	27	27	36	24	27	22	26	55	299	42,41
2 Seguros y pensiones	2	2	6	4	4	6	5	5	1	7	4	4	50	7,09
3 Com. min. línea blanca, marrón y otras	1	1	4	4	3	9	3	3	3	2	2	3	38	5,39
4 Servicios varios 1/	1	2	3	2	6	3	2	4	2	4	5	2	36	5,11
5 Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	2	3	5	1	-	3	3	2	5	2	4	30	4,26
6 Com. mayorista otros productos	-	2	-	1	8	1	3	2	3	5	3	1	29	4,11
7 Telecomunicaciones	-	-	2	2	6	3	2	3	1	3	3	2	27	3,83
8 Educación	-	1	3	4	5	3	4	4	1	-	1	1	27	3,83
9 Transp. por vía aérea	1	3	-	1	5	2	3	3	3	-	2	2	25	3,55
10 Venta, manten. y reparación de vehículos	-	2	-	3	1	2	1	1	4	5	1	2	22	3,12
11 Servicios profesionales, técnicos y otros	1	1	-	3	2	-	1	2	7	-	1	1	19	2,70
12 Com. min. otros productos	-	1	1	-	3	1	1	-	1	2	1	2	13	1,84
13 Otras actividades manufactureras 2/	1	1	1	3	1	3	-	1	-	1	-	1	13	1,84
14 Agencias viaje y otros servicio de transporte	-	-	1	1	1	3	-	2	1	2	-	-	11	1,56
15 Afocat y asociaciones diversas	1	-	3	-	1	1	-	-	2	2	-	1	11	1,56
16 Construcción e inmobiliario	-	-	1	1	1	2	1	2	1	-	-	1	10	1,42
17 Com. min. textiles, prendas vestir y calzado	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	3	6	0,85
18 Com. min. pdtos. farmac., perfum. y afines	-	-	-	2	-	-	1	-	-	2	-	-	5	0,71
19 Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	1	4	0,57
20 Otras actividades económicas 3/	-	-	4	-	3	3	2	3	3	6	2	4	30	4,26
TOTAL	10	36	51	52	78	70	69	63	62	70	54	90	705	100,00

1/ Incluye las actividades de la administración pública en general, servicios sociales sin alojamiento, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades de correo y postales, actividades de organizaciones profesionales, entre otros servicios.
2/ Contiene fabricación de motocicletas, tanques, depósitos y recipientes de metal, bombas, compresores, grifos y válvulas, vehículos automotores, hojas de madera para enchapado, tableros contrachapados, tableros laminados, tableros de partículas y otros tableros y paneles, entre otras actividades de manufactura.

3/ Incluye comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco, alquiler de vehículos, maquinaria, equipo oficina y otros, impresión y edición de libros, periódicos y relacionados, hoteles y otros tipos hospedaje, restaurantes, bares y cantinas, servicios salud humana y veterinaria, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Por otro lado, en el periodo enero-diciembre 2011, las CPC-ORI también registraron 705 apelaciones ingresadas, de las cuales el 42,41% estuvo relacionado al sistema financiero. La participación porcentual de las otras actividades económicas fue menor que 8,00% cada una.

3.58 CPC-Oficinas Regionales: Apelaciones ingresadas en las actividades del sistema financiero, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo prod. y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Tarjeta de crédito	-	5	8	6	8	5	9	10	12	7	9	11	90	30,10
2	Cobros indebidos	-	1	1	1	5	5	10	2	2	1	4	1	33	11,04
3	Cuenta de ahorros	-	1	-	1	2	5	2	2	4	-	1	5	23	7,69
4	Crédito de consumo	1	2	2	1	2	2	1	-	3	2	1	2	19	6,35
5	Tarjeta de débito	-	1	2	3	-	1	1	1	-	-	3	2	14	4,68
6	Crédito personal	1	-	1	-	2	2	-	1	-	1	-	1	9	3,01
7	Operaciones reporte 1/	-	2	-	-	1	-	3	-	-	-	-	2	8	2,68
8	Compensaciones	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	4	1,34
9	Cuenta de haberes	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	3	1,00
10	Otros	-	4	4	3	7	5	10	8	6	11	8	30	96	32,11
TOTAL		2	18	19	16	27	27	36	24	27	22	26	55	299	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de las CPC - ORI por lo que no es posible mostrar mayor desagregación en la categoría "Otros".
1/ Incluye "Operaciones de reporte / centrales de riesgo".

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, las apelaciones relacionadas a tarjeta de crédito representaron el 30,10% del total de apelaciones de la actividad y aquellas apelaciones referidas a cobros indebidos representaron el 11,04%. Los otros tipos de producto y/o motivo tuvieron una participación menor al 8,00% cada uno.

3.59 CPC-Oficinas Regionales: Apelaciones ingresadas en la actividad de seguros y pensiones, según tipo de producto y/o motivo Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo prod. y/o motivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	SOAT	1	2	3	3	2	2	3	2	-	2	1	1	22	44,00
2	Seguro médico	-	-	-	-	1	3	-	1	-	1	-	-	6	12,00
3	Seguro vehicular	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	3	6,00
4	Seguro de vida	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	3	6,00
5	Otros 1/	1	-	2	1	1	-	1	2	1	4	2	1	16	32,00
TOTAL		2	2	6	4	4	6	5	5	1	7	4	4	50	100,00

1/ Incluye seguro inmobiliario, cobros indebidos, entre otros.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de seguros y pensiones, las apelaciones relacionadas al SOAT representaron el 44,00%, las relacionadas a seguro médico el 12,00%, entre otros tipos de productos.

3.60 CPC-Oficinas Regionales: Otros expedientes iniciados, según actividad económica Enero-diciembre 2011

Nº Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sistema financiero	-	1	4	-	2	2	-	1	1	-	2	1	14	26,92
2 Transporte terrestre y otros tipos transporte	-	1	-	1	-	-	-	1	1	-	-	1	5	9,62
3 Act. artísticas, entreten. y esparcimiento	-	-	-	3	1	1	-	-	-	-	-	-	5	9,62
4 Venta, mantenimiento y reparación vehículos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	7,69
5 Educación	-	-	1	-	-	1	-	1	-	1	-	-	4	7,69
6 Agencias viaje y otros servicios transporte	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	3	5,77
7 Construcción e inmobiliario	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	3	5,77
8 Seguros y pensiones	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	5,77
9 Servicios profesionales, técnicos y otros	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	3,85
10 Otras actividades económicas 1/	1	-	1	-	1	-	1	1	-	1	1	2	9	17,31
TOTAL	3	2	6	5	4	6	2	6	3	2	6	7	52	100,00

1/ Incluye comercio mayorista otros productos, servicios varios, comercio minorista de productos farmacéuticos, de perfumería y afines, transporte por vía aérea, tiendas por departamento, bazares y conexos, Afocat y asociaciones diversas, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de los otros expedientes iniciados (distintos a denuncias y apelaciones), se observó que cinco actividades económicas concentraron el 61,54% del total de otros expedientes ingresados en las CPC-ORI durante el periodo enero-diciembre 2011: sistema financiero 26,92%, transporte terrestre y otros tipos transporte 9,62%, actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento 9,62%, venta, mantenimiento y reparación de vehículos 7,69% y educación 7,69%.

D.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

3.61 CPC-Oficinas Regionales: Expedientes concluidos, según tipo de expediente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de expediente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Denuncia 1/	226	226	159	132	154	171	123	143	142	158	162	114	1910	72,27
2	Apelación	1	7	31	41	62	74	62	59	74	58	59	41	569	21,53
3	Incum. medidas correctivas	18	5	9	-	-	3	4	2	-	1	-	-	42	1,59
4	Sancionador por el Art. 5 a/	1	2	4	2	4	5	6	1	1	2	2	5	35	1,32
5	Liq. costas y costos	14	5	9	-	4	-	-	-	1	-	-	-	33	1,25
6	Incum. acuerdo conciliador SAC	6	7	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	17	0,64
7	Incum. Liq. costas y costos	6	1	4	1	1	2	1	1	-	-	-	-	17	0,64
8	Quejas	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	2	9	0,34
9	Incum. acuerdo conciliador	3	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	7	0,26
10	Nulidad de Oficio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	0,08
11	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,04
12	Sanción incumplimiento medida cautelar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,04
TOTAL		275	254	220	176	227	256	196	207	221	221	226	164	2 643	100,00

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, los expedientes resueltos por las CPC-ORI ascendieron a 2 643 expedientes, de los cuales 72,27% fue denuncias, 21,53% apelaciones, entre otros tipos de expedientes.

3.62 CPC-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	93	149	76	70	77	98	70	89	78	94	100	81	1 075	56,28
2	Infundada	46	22	33	16	20	18	10	22	16	34	23	7	267	13,98
3	Improcedente	28	21	19	21	29	21	19	12	12	10	17	11	220	11,52
4	Conciliación 1/	17	14	6	11	14	13	7	8	5	6	7	4	112	5,86
5	Desistimiento	17	13	14	3	6	6	8	6	8	8	3	2	94	4,92
6	Inadmisible	19	5	7	8	5	9	4	5	13	3	7	5	90	4,71
7	Derivado	2	-	1	1	-	4	4	-	5	2	1	1	21	1,10
8	Acuerdo extraproceso	2	1	-	1	1	2	-	-	-	1	-	-	8	0,42
9	Abandono	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,05
10	Otros 2/	2	1	3	1	2	-	1	1	4	-	4	3	22	1,15
TOTAL		226	226	159	132	154	171	123	143	142	158	162	114	1 910	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Contiene conciliación del proceso y conciliación de las partes.

2/ Incluye conclusión y archivo del expediente, nulidad, concluido por ORI, resolución que concluye el procedimiento, entre otros.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 1 910 denuncias resueltas por la CPC-Sede Central durante el periodo enero-diciembre 2011, el 56,28% fue declarado fundado, el 13,98% infundado, el 11,52% improcedente, entre otros tipos de conclusión.

3.63 CPC-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas, según actividad económica Enero-diciembre 2011

Nº Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sistema financiero	62	59	63	35	55	41	33	38	37	40	38	19	520	27,23
2 Educación	13	11	17	15	8	31	6	26	27	44	32	13	243	12,72
3 Transporte terrestre y otros tipos transporte	9	9	7	16	2	41	14	5	2	8	13	8	134	7,02
4 Seguros y pensiones	16	10	9	5	14	11	9	6	12	4	13	4	113	5,92
5 Hoteles y otros tipos hospedaje	1	40	2	2	2	2	2	5	8	8	9	9	90	4,71
6 Restaurantes, bares y cantinas	22	26	3	4	-	-	2	1	1	3	1	11	74	3,87
7 Com. min. línea blanca, marrón y otras	10	7	4	4	4	3	2	11	9	6	3	1	64	3,35
8 Servicios profesionales, técnicos y otros	13	2	1	4	15	4	3	2	3	8	3	5	63	3,30
9 Com. mayorista otros productos	10	9	7	2	5	1	3	11	1	5	5	1	60	3,14
10 Com. min. otros productos	9	7	6	10	6	3	8	2	4	-	3	1	59	3,09
11 Venta, manten. y repar. vehículos	7	6	6	2	8	3	6	2	5	1	7	5	58	3,04
12 Construcción e inmobiliario	13	2	5	5	3	4	4	3	7	5	2	2	55	2,88
13 Servicios varios 1/	4	5	4	3	2	3	5	2	1	3	8	10	50	2,62
14 Com. min. pdtos. farmac., perfum. y afines	2	5	1	6	13	7	7	1	2	2	2	-	48	2,51
15 Agencias viaje y otros serv. transp.	2	2	2	1	3	2	2	3	9	1	3	4	34	1,78
16 Com. mayorista alimentos, beb. y tab.	5	1	1	-	1	3	3	11	3	3	2	-	33	1,73
17 Servicios salud humana y veterinaria	2	3	3	1	3	-	2	2	2	-	1	14	33	1,73
18 Telecomunicaciones	4	2	1	2	6	2	2	3	2	2	4	-	30	1,57
19 Afocat y asociaciones diversas	3	3	2	5	1	1	1	3	1	2	3	-	25	1,31
20 Otras actividades económicas 2/	19	17	15	10	3	9	9	6	6	13	10	7	124	6,49
TOTAL	226	226	159	132	154	171	123	143	142	158	162	114	1910	100,00

1/ Contiene regulación y facilitación de la actividad económica, actividades de defensa, pompas fúnebres y actividades conexas, actividades de organizaciones religiosas, actividades de organizaciones profesionales, entre otros servicios.
2/ Incluye elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco, transporte por vía aérea, otras actividades manufactureras, Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento, comercio minorista de combustible, tiendas por departamento, bazares y conexas, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Se observó que cinco actividades económicas concentraron el 57,59% del total de denuncias resueltas durante el periodo enero-diciembre 2011: sistema financiero 27,23%, educación 12,72%, transporte terrestre y otros tipos de transporte 7,02%, seguros y pensiones 5,92% y hoteles y otros tipos hospedaje 4,71%.

3.64 CPC -Oficinas Regionales: Denuncias concluidas en el sistema financiero, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	17	22	19	12	25	17	16	17	13	12	14	6	190	36,54
2	Infundada	20	11	19	4	6	3	5	9	5	13	8	2	105	20,19
3	Improcedente	10	9	10	9	8	9	4	4	6	5	8	4	86	16,54
4	Desistimiento	5	9	6	2	3	3	2	2	4	5	2	1	44	8,46
5	Inadmisible	5	4	4	2	3	3	1	3	8	2	3	4	42	8,08
6	Conciliación 1/	3	4	3	5	8	5	3	3		1	2	2	39	7,50
7	Derivado	2	-	1	-	-	1	2	-	1	1	-	-	8	1,54
8	Acuerdo extraproceso	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2	0,38
9	Otros 2/	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	1	-	4	0,77
TOTAL		62	59	63	35	55	41	33	38	37	40	38	19	520	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Contiene conciliación del proceso y conciliación de las partes.

2/ Incluye concluido por ORI y conclusión y archivo del expediente.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, el 36,54% de denuncias resueltas fue declarado fundado, el 20,19% infundado, el 16,54% improcedente, entre otros tipos de conclusión.

3.65 CPC-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas en la actividad de educación, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	5	11	13	9	6	29	3	21	21	34	29	11	192	79,01
2	Infundada	5	-	1	4	1	-	-	4	2	5	-	1	23	9,47
3	Improcedente	-	-	1	1	-	-	1	-	-	4	3	-	10	4,12
4	Inadmisible	1	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	-	5	2,06
5	Conciliación 1/	1	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	4	1,65
6	Derivado	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	3	1,23
7	Desistimiento	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1,23
8	Otros 2/	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	3	1,23
TOTAL		13	11	17	15	8	31	6	26	27	44	32	13	243	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Contiene conciliación del proceso y conciliación de las partes.

2/ Incluye conclusión y archivo del expediente, entre otros.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de educación, el 79,01% de denuncias resueltas fue declarado fundado, el 9,47% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.66 CPC-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas en la actividad de transporte terrestre y otros tipos de transporte, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	5	6	4	16	1	27	8	2	1	6	8	6	90	67,16
2	Infundada	1	2	1	-	1	9	-	1	1	2	4	2	24	17,91
3	Improcedente	1	-	-	-	-	3	6	2	-	-	-	-	12	8,96
5	Conciliación 1/	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1,49
6	Acuerdo extraproceso	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1,49
7	Inadmisible	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,75
4	Otros 2/	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	2,24
TOTAL		9	9	7	16	2	41	14	5	2	8	13	8	134	100,00

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

1/ Contiene conciliación del proceso y conciliación de las partes.

2/ Incluye resolución que concluye el procedimiento, entre otros.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de transporte terrestre y otros tipos de transporte, el 67,16% de denuncias resueltas durante el periodo enero-diciembre 2011 fue declarado fundado, el 17,91% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.67 CPC-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas en la actividad de seguros y pensiones, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	5	3	4	2	-	5	2	3	4	2	5	3	38	33,63
2	Improcedente	4	2	2	1	7	1	3	1	3	-	2	1	27	23,89
3	Infundada	3	4	2	1	2	2	-	2	2	-	3	-	21	18,58
4	Desistimiento	2	-	1	-	1	-	2	-	2	-	1	-	9	7,96
5	Conciliación 1/	-	-	-	-	4	2	1	-	-	1	-	-	8	7,08
6	Inadmisible	-	1	-	1	-	1	1	-	-	1	1	-	6	5,31
7	Derivado	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2	1,77
8	Acuerdo extraproceso	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,88
9	Otros 2/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,88
TOTAL		16	10	9	5	14	11	9	6	12	4	13	4	113	100,00

Nota: Contiene los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

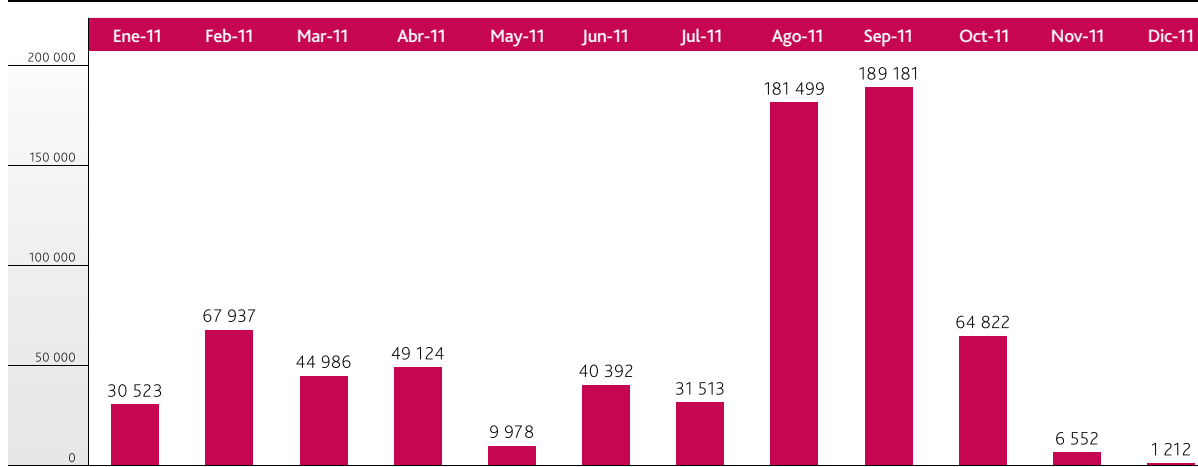
1/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

2/ Se refiere a concluido por ORI.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de seguros y pensiones, el 33,63% de denuncias resueltas fue declarado fundado, el 23,89% improcedente, el 18,58% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.68 CPC-Oficinas Regionales: Monto de medidas correctivas en denuncias concluidas Enero-diciembre 2011. (Nuevos soles) Total: S/. 717 720 a/



a/ La información corresponde al monto de medidas correctivas ordenadas por las CPC - ORI, en casos de denuncias declaradas fundadas cuyas medidas correctivas son cuantificables.
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de aquellas denuncias declaradas fundadas, en las que las CPC-ORI ordenaron el pago de medidas correctivas, el monto de tales medidas ascendió a S/. 717 720 durante el periodo enero-diciembre 2011.

3.69 CPC-Oficinas Regionales: Apelaciones resueltas, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirma	1	4	19	26	28	43	42	41	57	36	36	30	363	63,80
2	Revoca	-	-	3	6	16	9	4	5	7	8	6	3	67	11,78
3	Confirma en parte	-	-	1	2	8	10	5	4	4	7	7	3	51	8,96
4	Nulidad	-	2	4	2	5	6	9	5	4	3	2	4	46	8,08
5	Desistimiento	-	1	4	4	4	3	2	3	2	3	6	-	32	5,62
6	Nulidad conc. apel. 1/	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	2	-	5	0,88
7	Conciliación	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	4	0,70
8	Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,18
TOTAL		1	7	31	41	62	74	62	59	74	58	59	41	569	100,00

1/ Nulidad de concesionario de apelación.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 569 apelaciones resueltas por las CPC-ORI durante el periodo enero-diciembre 2011, el 63,80% fue confirmado, el 11,78% revocado, entre otros tipos de conclusión.

3.70 CPC-Oficinas Regionales: Apelaciones resueltas, según actividad económica Enero-diciembre 2011

Nº Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sistema financiero	-	1	15	15	26	21	24	28	38	20	19	18	225	39,54
2 Seguros y pensiones	-	2	3	3	4	7	3	6	4	1	7	3	43	7,56
3 Com. min. línea blanca, marrón y otras	-	1	-	5	4	4	6	5	3	3	2	-	33	5,80
4 Servicios varios 1/	-	1	1	3	1	6	4	1	3	4	1	4	29	5,10
5 Com. mayorista otros productos	-	-	1	1	-	8	1	3	3	2	5	3	27	4,75
6 Transp. terrestre y otros tipos de transportes	-	-	2	1	4	3	-	3	3	2	5	2	25	4,39
7 Telecomunicaciones	-	-	-	1	3	6	3	2	3	-	3	3	24	4,22
8 Transp. por vía aérea	1	-	3	-	1	3	3	2	3	4	1	2	23	4,04
9 Educación	-	-	2	-	6	4	2	4	1	1	1	1	22	3,87
10 Otras actividades económicas 2/	-	2	4	12	13	12	16	5	13	21	15	5	118	20,74
TOTAL	1	7	31	41	62	74	62	59	74	58	59	41	569	100,00

1/ Incluye servicios sociales sin alojamiento, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades de organizaciones profesionales y actividades postales, entre otros servicios.

2/ Contiene venta, mantenimiento y reparación de vehículos, servicios profesionales, técnicos y otros, otras actividades manufactureras, Afocat y asociaciones diversas, Agencias viaje y otros servicios de transporte, comercio minorista de otros productos, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, cinco actividades económicas concentraron el 62,74% del total de apelaciones resueltas por las CPC-ORI: actividades del sistema financiero 39,54%, seguros y pensiones 7,56%, comercio minorista de línea blanca, marrón y otras 5,80%, servicios varios 5,10%, comercio mayorista de otros productos 4,75%.

3.71 CPC-Oficinas Regionales: Apelaciones resueltas en las actividades del sistema financiero, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Confirma	-	1	10	8	10	14	18	19	31	12	13	11	147	65,33
2 Revoca	-	-	1	4	9	2	-	1	2	3	1	2	25	11,11
3 Confirma en parte	-	-	-	1	3	2	1	2	1	2	3	2	17	7,56
4 Nulidad	-	-	1	-	1	1	4	4	2	1	1	2	17	7,56
5 Desistimiento	-	-	3	2	3	2	1	2	2	1	-	-	16	7,11
6 Nulidad conc. apel. 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	0,89
7 Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,44
TOTAL	-	1	15	15	26	21	24	28	38	20	19	18	225	100,00

1/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las actividades del sistema financiero, el 65,33% de apelaciones resueltas fue confirmado, el 11,11% revocado, entre otros tipos de conclusión.

3.72 CPC-Oficinas Regionales: Apelaciones resueltas en la actividad de seguros y pensiones, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirma	-	1	1	2	3	5	2	3	3	1	3	2	26	60,47
2	Revoca	-	-	-	-	1	-	-	2	1	-	1	1	6	13,95
3	Desistimiento	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	4	9,30
4	Nulidad	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	4	9,30
5	Confirma en parte	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	3	6,98
TOTAL		-	2	3	3	4	7	3	6	4	1	7	3	43	100,00

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la actividad de seguros y pensiones, el 60,47% de apelaciones resueltas fue confirmado, el 13,95% revocado, entre otros tipos de conclusión.

3.73 CPC-Oficinas Regionales: Otros expedientes concluidos, según tipo de conclusión Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	33	10	22	3	7	7	8	-	3	5	3	5	106	64,63
2	Infundada	5	4	2	-	2	-	2	3	1	-	1	3	23	14,02
3	Liq. costas y costos 1/	6	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	6,71
4	Improcedente	1	1	1	-	1	2	-	2	1	-	-	1	10	6,10
5	Con. por trám. par. 2/	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	1,83
6	Desistimiento	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1,22
7	Sustracción 3/	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,61
8	Abandono	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,61
9	Conciliación	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,61
10	Inadmisible	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,61
11	Otros 4/	1	1	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	5	3,05
TOTAL		48	21	30	3	11	11	11	5	5	5	5	9	164	100,00

1/ Liquidando costas y costos.

2/ Conclusión por trámite paralelo.

3/ Sustracción de la materia.

4/ Incluye resolución que concluye el procedimiento, concluido por ORI y nulidad.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de los otros tipo de expedientes (distintos a denuncias y apelaciones), el 64,63% fue declarado fundado, el 14,02% infundado, entre otros tipos de conclusión.

3.74 CPC-Oficinas Regionales: Otros expedientes concluidos, según actividad económica Enero-diciembre 2011

Nº Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sistema financiero	11	9	4	1	5	-	3	-	1	2	-	-	36	21,95
2 Seguros y pensiones	7	4	1	-	-	-	3	-	-	2	-	-	17	10,37
3 Servicios varios 1/	4	-	4	-	-	1	-	1	-	-	1	-	11	6,71
4 Educación	2	-	2	-	2	1	1	1	-	-	1	1	11	6,71
5 Transp. terrestre y otros tipos transp.	3	-	1	1	-	1	2	-	-	1	-	2	11	6,71
6 Agencias viaje y otros servicio de transporte	3	-	1	-	-	-	-	-	2	-	1	2	9	5,49
7 Transp. por vía aérea	2	-	5	-	1	-	-	1	-	-	-	-	9	5,49
8 Venta, manten. y repar. vehículos	4	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	2	9	5,49
9 Com. min. línea blanca, marrón y otras	-	2	3	-	1	1	-	-	-	-	-	-	7	4,27
10 Otras actividades económicas 2/	12	6	9	1	2	7	2	-	2	-	1	2	44	26,83
TOTAL	48	21	30	3	11	11	11	5	5	5	5	9	164	100,00

1/ Contiene otras actividades de servicios no clasificadas previamente.

2/ Incluye comercio mayorista de otros productos, servicios profesionales, técnicos y otros, actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento, otras actividades manufactureras, comercio minorista de otros productos, construcción e inmobiliario, comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011 cinco actividades económicas concentraron el 52,44% del total de otros expedientes resueltos por las CPC-ORI: actividades del sistema financiero 21,95%, seguros y pensiones 10,37%, servicios varios 6,71%, educación 6,71% y transporte terrestre, y otros tipos transporte 6,71%.

4. SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA N° 2

LA SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA N° 2 (SC2) es el órgano especializado que resuelve en segunda y última instancia administrativa los procedimientos relacionados²² con las comisiones con competencia en materia de Protección al Consumidor²³.

Además, la SC2 resuelve los reclamos en queja y las recusaciones interpuestas contra dichas comisiones, y contra otras Salas del Tribunal o algún funcionario que trabaje en ellas, por presuntos defectos en la trami-

tación de un procedimiento. Asimismo, se pronuncia respecto de pedidos de aclaración, ampliación y enmienda de sus resoluciones.

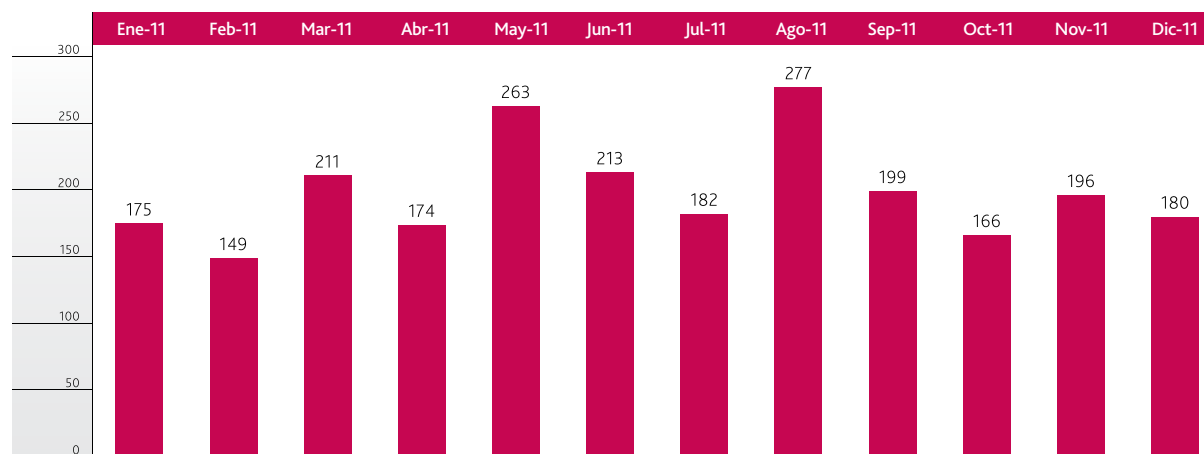
Cabe señalar que desde el 2 de octubre de 2010, de acuerdo a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la SC2 también puede resolver recursos de revisión. El recurso de revisión previsto en el Código constituye un medio impugnativo de naturaleza excepcional en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procede únicamente contra

los pronunciamientos de la Comisión que incurran en errores de puro derecho consistentes en "la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria". En los gráficos y/o cuadros siguientes se presenta información estadística correspondiente al periodo enero-diciembre 2011 de las apelaciones y recursos de revisión recibidos y concluidos.

A. APELACIONES INGRESADAS

4.1 SC2-Apelaciones ingresadas

Enero-diciembre 2011. Total: 2 385 apelaciones ingresadas



Fuente: Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 ingresaron 2 385 apelaciones en materia de protección al consumidor. El mes que reportó el mayor número de ingreso de apelaciones fue agosto con 277 apelaciones.

[22] Los procedimientos a cargo de la SC2 son los siguientes: apelaciones, nulidades, contiendas de competencia, apelaciones de medidas cautelares, recusaciones, quejas y recursos de revisión.

[23] Las Comisiones que cuentan con competencia en materia de protección al consumidor según Sede u Oficina Regional son: Sede Central, Sede Lima Norte y las comisiones de las Oficinas Regionales de Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Ancash-Huaraz, Loreto, Piura, Puno, San Martín, Tacna, y a partir del 04 de abril de 2011 incluye a la ORI Ancash-Chimbote.

4.2 SC2-Apelaciones ingresadas, según modalidad de inicio del procedimiento en primera instancia Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	163	131	178	148	241	197	145	247	161	154	168	137	2 070	86,79
2	De oficio	12	18	33	26	22	16	37	30	38	12	28	43	315	13,21
TOTAL		175	149	211	174	263	213	182	277	199	166	196	180	2 385	100,00

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Esta clasificación permite apreciar que el porcentaje de apelaciones presentadas ante la SC2 provenientes de los procedimientos iniciados por denuncia de parte en la primera instancia corresponde al 86,79% del total de apelaciones ingresadas.

4.3 SC2-Apelaciones ingresadas, según sede u oficina regional de la primera instancia Enero-diciembre 2011

Nº	Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sede Central	68	33	70	60	157	126	86	199	112	114	136	114	1 275	53,46
2	ORI Arequipa	23	14	5	23	38	5	4	5	19	7	7	3	153	6,42
3	ORI Piura	21	22	1	14	11	20	9	8	10	15	5	12	148	6,21
4	Sede Lima Norte	16	7	19	20	11	9	15	17	5	6	10	13	148	6,21
5	ORI La Libertad	8	23	14	19	12	9	13	5	11	8	2	14	138	5,79
6	ORI Lambayeque	4	3	55	4	12	14	3	3	2	1	9	7	117	4,91
7	ORI Cusco	8	4	4	3	3	16	14	12	2	1	1	3	71	2,98
8	ORI Tacna	9	4	-	16	8	3	2	5	9	3	-	2	61	2,56
9	ORI Loreto	4	4	14	9	5	2	7	1	2	2	6	4	60	2,52
10	ORI Junín	1	20	2	-	1	-	10	11	4	-	3	-	52	2,18
11	ORI Cajamarca	3	6	2	2	3	1	4	6	8	1	5	4	45	1,89
12	ORI Puno	7	-	7	-	-	2	7	-	8	3	4	-	38	1,59
13	ORI Ica	3	7	2	1	1	4	4	4	1	-	-	-	27	1,13
14	ORI San Martín	-	1	10	1	1	-	3	-	4	5	-	-	25	1,05
15	ORI Ancash-Huaraz	-	1	6	2	-	2	1	1	2	-	5	4	24	1,01
16	ORI Ancash-Chimbote 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	0,13
TOTAL		175	149	211	174	263	213	182	277	199	166	196	180	2 385	100,00

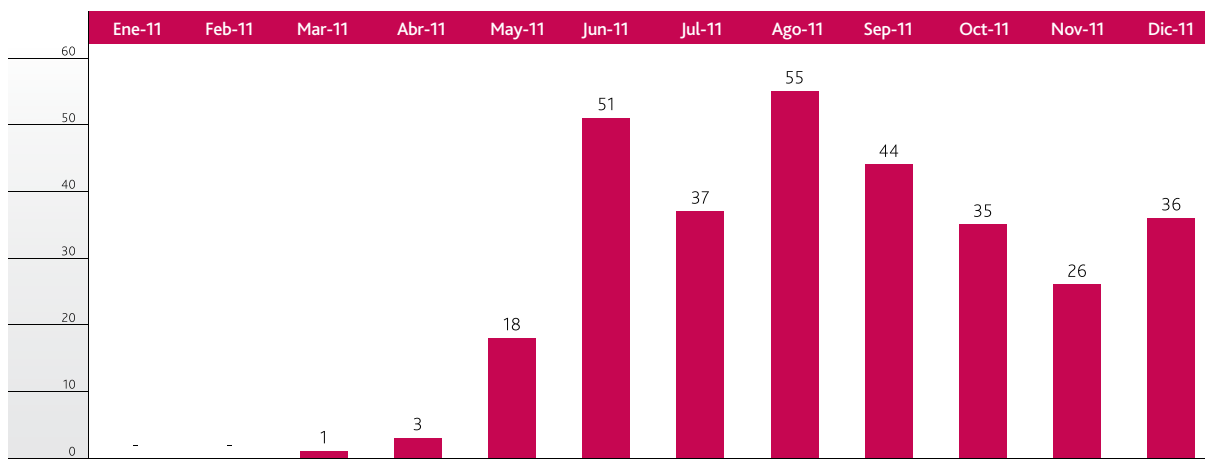
1/ A partir del 4 de abril de 2011, incluye a la ORI Ancash - Chimbote.

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según la clasificación de las apelaciones según la sede u Oficina Regional de la primera instancia, la Sede Central concentra la mayor proporción de recursos de apelación. El número de apelaciones elevadas de dicha sede durante el año 2011 ascendió a 1 275, que equivale al 53,46% del total general en dicho periodo.

4.4 SC2-Recursos de revisión de procedimientos sumarísimos ingresados

Enero-diciembre 2011. Total: 306 recursos de revisión ingresados 1/



1/ A partir de marzo de 2011, se registran ingresos de recursos de revisión.

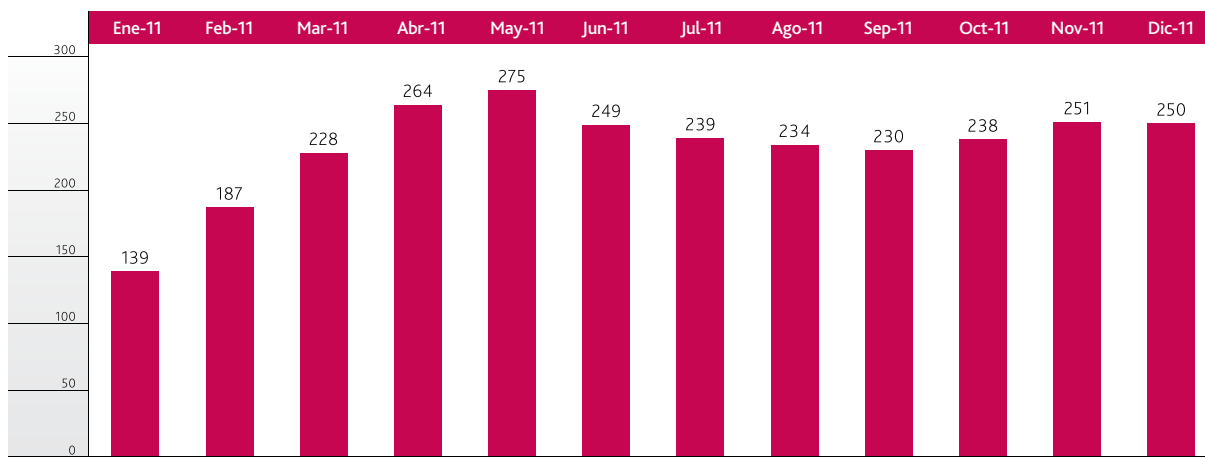
Fuente: Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, la SC2 recibió 306 ingresos por recursos de revisión, siendo el mes de agosto el que registró el mayor número de ingresos, 55 recursos de revisión.

B. APELACIONES RESUELTAS

4.5 SC2-Apelaciones resueltas

Enero-diciembre 2011. Total: 2 784 apelaciones resueltas



Fuente: Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 se resolvieron 2 784 apelaciones en materia de protección al consumidor. Los meses en donde se registró un mayor número de apelaciones fueron abril y mayo con 264 y 275 apelaciones, respectivamente.

4.6 SC2-Apelaciones resueltas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirma	91	123	145	169	180	175	146	149	148	154	170	170	1 820	65,37
2	Revoca	31	36	36	53	50	45	57	31	46	50	36	36	507	18,21
3	Nulidad	8	17	34	26	27	19	22	38	24	24	16	22	277	9,95
4	Otro tipo de conclusión 1/	9	11	13	16	18	10	14	16	12	10	29	22	180	6,47
TOTAL		139	187	228	264	275	249	239	234	230	238	251	250	2 784	100,00

Nota: En los casos con varios hechos denunciados, el tipo de conclusión registrado en el sistema corresponde al extremo principal apelado.

1/ Incluye los siguientes tipos de conclusión: desistimiento, conclusión del procedimiento, nulidad del concesorio de apelación, improcedente, sustracción de la materia, fundada, dar cumplimiento y resolución que concluye el procedimiento.

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

La clasificación de las apelaciones resueltas en materia de protección al consumidor según el sentido del pronunciamiento muestra que durante el año 2011, en el 65,37% de los casos la SC2 confirmó la decisión de la primera instancia.

4.7 SC2-Apelaciones resueltas, según actividad económica declarada por el denunciado

Enero-diciembre 2011

Nº	Actividad económica	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sistema financiero	49	48	48	62	66	60	74	79	74	85	79	76	800	28,74
2	Educación	8	28	44	51	29	18	18	19	13	18	10	20	276	9,91
3	Seguros y pensiones	9	10	21	14	19	19	25	22	28	19	14	14	214	7,69
4	Transp. terrestre y otros tipos transp.	8	9	16	19	17	17	16	16	9	12	19	11	169	6,07
5	Construcción e inmobiliario	12	11	13	18	19	15	10	10	8	11	8	13	148	5,32
6	Servicios profesionales, técnicos y otros	7	5	5	6	8	7	5	6	19	10	13	7	98	3,52
7	Venta, manten. y repar. vehículos	3	7	9	9	10	7	8	4	8	5	13	12	95	3,41
8	Servicios varios 1/	3	7	11	6	6	13	11	5	5	5	10	6	88	3,16
9	Afocat y asociaciones diversas	1	4	4	9	9	5	9	10	5	10	10	10	86	3,09
10	Agencias viaje y otros serv. transp.	4	1	6	12	14	6	9	10	4	3	4	9	82	2,95
11	Comercio mayorista de otros productos	2	6	2	5	9	11	8	9	6	5	10	9	82	2,95
12	Transporte por vía aérea	4	3	5	4	12	5	3	7	11	9	9	7	79	2,84
13	Comercio minorista de otros productos	1	7	4	6	6	6	5	8	6	4	4	5	62	2,23
14	Telecomunicaciones	6	4	4	5	6	5	5	3	2	6	8	5	59	2,12
15	Com. min. línea blanca marrón y otras	5	4	3	7	3	6	5	3	6	4	8	5	59	2,12
16	Servicios de salud humana y veterinaria	-	7	3	2	5	12	1	4	3	5	10	5	57	2,05
17	Com. min. p.dtos. farmac., perfum. y afines	-	3	5	3	6	3	4	4	4	5	7	9	53	1,90
18	Restaurantes, bares y cantinas	2	6	4	5	12	7	2	-	4	4	1	2	49	1,76
19	Tiendas por dpto., bazares y conexos	1	4	4	5	2	7	-	-	-	1	3	7	34	1,22
20	Otras actividades económicas 2/	14	13	17	16	17	20	21	15	15	17	11	18	194	6,97
TOTAL		139	187	228	264	275	249	239	234	230	238	251	250	2 784	100,00

Nota: La clasificación de actividades económicas utilizada toma en cuenta el CIJU que el denunciado tiene registrado en la Sunat, en los casos de varios denunciados se considera únicamente el CIJU del primero de ellos.

1/ Incluye actividades de limpieza, servicio de correo y peluquería entre otras actividades asociadas a servicios.

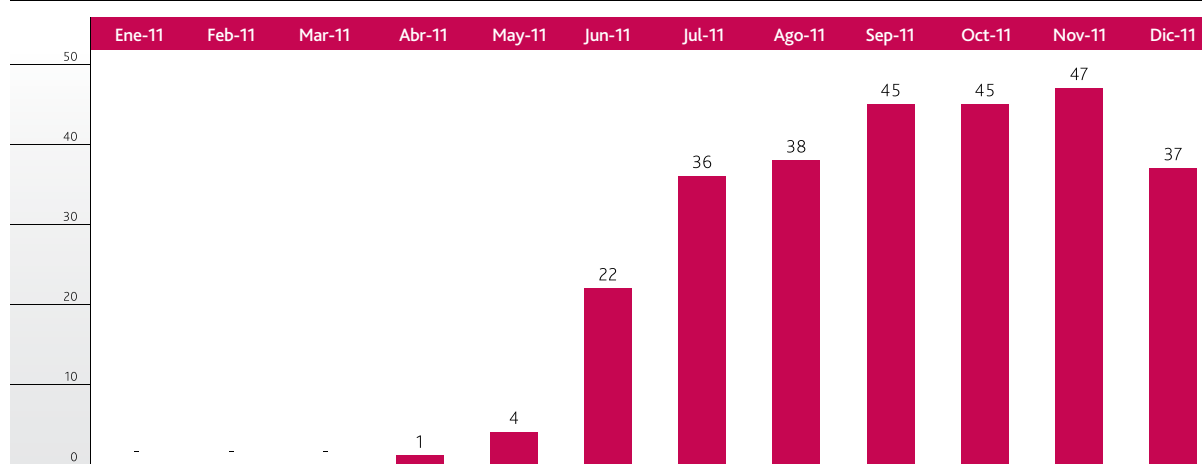
2/ Contiene otras actividades manufactureras, comercio minorista de combustible, actividades artísticas de entretenimiento y esparcimiento, entre otras actividades económicas.

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 se observa que el mayor número de apelaciones resueltas en materia de protección al consumidor se registró en la actividad de servicios financieros con 28,74%; seguido de la actividad de educación con 9,91%.

4.8 SC2-Recursos de revisión de procedimientos sumarísimos resueltos

Enero-diciembre 2011. Total: 275 recursos de revisión resueltos 1/



1/ Se observan recursos de revisión resueltos desde abril de 2011.

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

La SC2 resolvió 275 recursos de revisión desde abril hasta diciembre de 2011, siendo noviembre el mes con más recursos de revisión resueltos (47 de los 275)²⁴.

[24] La SC2 puede resolver recursos de revisión desde el 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Sin embargo, se observan recursos de revisión resueltos desde abril de 2011.

2

DEFENSA DE LA COMPETENCIA

174. 5. COMISIONES DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS

- A. A Nivel Nacional
- B. Sede Central
- C. Oficinas Regionales

182. 6. COMISIÓN DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

185. 7. COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS

190. 8. COMISIONES DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA

- A. A Nivel Nacional
- B. Sede Central
- c. Oficinas Regionales

197. 9. COMISIONES DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES

- A. A Nivel Nacional
- B. Sede Central
- C. Sede Lima Norte
- D. Oficinas Regionales

203. 10. SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA N°1



5. COMISIONES DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS

LAS COMISIONES DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS (CEB) son órganos resolutivos del Indecopi encargados de determinar la legalidad y/o razonabilidad de los actos y disposiciones de las entidades de la administración pública que establezcan exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros que impacten en el acceso o permanencia de los agentes económicos en el mercado.

Dichas exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros se convierten en barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad cuando no tienen una justificación legal y/o son establecidas de

manera arbitraria o desproporcionada respecto del interés público que se pretende proteger con ellas²⁵.

● Las barreras burocráticas ilegales son aquellas que:

–Exceden el ámbito de competencia de la entidad que las impone;

–Contravienen las leyes que la CEB tiene a su cargo tutelar y que promueven la libre iniciativa privada o las normas y principios de simplificación administrativa²⁶; o,

–Han sido emitidas sin respetar los procedimientos y formalidades necesarios para su imposición.

● Las barreras burocráticas carentes de razonabilidad son aquellas que:

–No se justifican en un interés público a tutelar;

–Son desproporcionadas respecto a dicho interés público; o,

–Constituyen una opción más gravosa que otras para tutelar el mismo interés público.

En este contexto, a continuación se presenta información estadística acerca de las barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad, identificadas por las CEB que operan en las distintas Sedes u Oficinas Regionales del Indecopi. La información refiere al periodo enero-diciembre 2011 y es presentada en tres secciones: Nivel Nacional (sección A), Sede Central (sección B) y Oficinas Regionales (sección C).

A. A NIVEL NACIONAL

5.1 CEB-Perú: Procedimientos iniciados, según sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sede Central	11	16	15	13	20	25	17	13	26	25	26	12	219	73,00
2 ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	20	-	23	7,67
3 ORI Cusco	-	1	1	-	3	3	2	3	3	2	2	-	20	6,67
4 ORI Arequipa	3	1	-	-	-	-	-	-	5	3	1	5	18	6,00
5 ORI La Libertad	1	-	2	4	-	3	-	-	1	-	-	-	11	3,67
6 ORI Ica	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2,00
7 ORI Piura	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	3	1,00
TOTAL	15	18	18	23	23	33	19	16	36	32	50	17	300	100,00

Nota: Incluye procedimientos reingresados a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi.

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

[25] "Índice de Barreras Burocráticas de Acceso al Mercado impuestas a nivel local durante el año 2010" Febrero, 2011. Disponible en http://www.indecopi.gob.pe/RepositorioAPS/0/3/par/IND_CEB_2010/IBB2010.pdf, accedido el 01 de marzo de 2012.

[26] Ver: Decreto Legislativo Nº 757, dictan Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada; Decreto Legislativo Nº 668, dictan medidas destinadas a garantizar la libertad de comercio exterior e interior como condición fundamental para el desarrollo del país; Ley Nº 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento; Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; Ley Nº 29022, Ley para la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones; Ley Nº 28896, Ley que reduce el sobrecosto del pasaporte y deroga la Ley Nº 27103; Decreto Legislativo Nº 1014; y, Artículo 61º del Decreto Legislativo Nº 776, Ley de Tributación Municipal.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, se iniciaron 300 procedimientos a Nivel Nacional, de los cuales el 73,00% se tramitó en la Sede Central, mientras que el restante 27,00% correspondió a los procedimientos iniciados en las Oficinas Regionales.

5.2 CEB-Perú: Procedimientos iniciados, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	12	15	15	16	18	28	15	13	27	29	19	12	219	73,00
2	De oficio	3	3	-	7	5	4	2	3	9	3	30	5	74	24,67
3	Reingresos 1/	-	-	3	-	-	1	2	-	-	-	1	-	7	2,33
TOTAL		15	18	18	23	23	33	19	16	36	32	50	17	300	100,00

1/ Incluye procedimientos reingresados a trámite por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi.

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo de análisis, según el tipo de inicio, el número de procedimientos iniciados por denuncia de parte representó el 73,00%; mientras que el número de procedimientos iniciados de oficio y de procedimientos reingresados, representó el 24,67% y 2,33%, respectivamente²⁷.

5.3 CEB-Perú: Procedimientos concluidos, según sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº	Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sede Central	13	12	20	14	5	15	17	11	29	26	31	22	215	75,44
2	ORI Piura	1	1	-	-	18	-	-	1	-	-	-	-	21	7,37
3	ORI Cusco	1	1	3	2	-	-	-	3	1	4	1	1	17	5,96
4	ORI Arequipa	-	-	3	7	-	1	2	1	-	-	-	-	14	4,91
5	ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	6	-	10	3,51
6	ORI Ica	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	6	2,11
7	ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	0,70
TOTAL		15	14	26	23	24	21	19	17	32	33	38	23	285	100,00

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, se resolvieron 285 procedimientos a Nivel Nacional²⁸, de los cuales el 75,44% fueron resueltos en la Sede Central, mientras que el 24,56% restante correspondió a procedimientos resueltos en las Oficinas Regionales.

[27] Se debe indicar que el inicio de un procedimiento puede estar referido a la denuncia de una o más entidades. En ese sentido, el número de procedimientos declarados fundados no necesariamente es igual al número de entidades denunciadas.

5.4 CEB-Perú: Procedimientos concluidos, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	12	13	20	17	18	18	16	12	26	26	29	20	227	79,65
2	Inadmisible	-	-	2	2	-	-	-	1	4	6	4	-	19	6,67
3	Improcedente	3	1	1	2	3	-	-	2	-	-	1	1	14	4,91
4	Sustracción 1/	-	-	3	2	3	2	-	-	1	-	1	1	13	4,56
5	Infundada	-	-	-	-	-	1	3	1	-	1	2	1	9	3,16
6	Declinación 2/	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	3	1,05
TOTAL		15	14	26	23	24	21	19	17	32	33	38	23	285	100,00

1/ Sustracción de la materia (concluido).

2/ Declinación de competencia.

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo de análisis, según el tipo de conclusión, los casos declarados fundados representaron el 79,65% del total de casos resueltos.

5.5 CEB-Perú: Procedimientos declarados fundados, según sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº	Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sede Central	11	11	17	10	2	13	14	8	24	22	24	20	176	77,53
2	ORI Piura	-	1	-	-	15	-	-	-	-	-	-	-	16	7,05
3	ORI Cusco	1	1	2	1	-	-	-	3	1	3	-	-	12	5,29
4	ORI Arequipa	-	-	1	6	-	-	2	-	-	-	-	-	9	3,96
5	ORI Ica	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	6	2,64
6	ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	5	-	6	2,64
7	ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	0,88
TOTAL		12	13	20	17	18	18	16	12	26	26	29	20	227	100,00

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, los procedimientos declarados fundados fueron 227. De ellos, los resueltos en la Sede Central representaron el 77,53%, mientras que el 22,47% restante correspondió a los resueltos en las Oficinas Regionales.

[28] Cabe señalar que los procedimientos resueltos en un determinado periodo de tiempo no corresponden necesariamente a los procedimientos ingresados en ese mismo periodo. Ello se debe a que el plazo máximo de duración para resolver es 120 días hábiles.

5.6. CEB-Perú: Procedimientos declarados fundados, según materia

Enero-diciembre 2011

Nº Materia	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Requisitos y restricciones gobierno nacional	4	2	8	10	1	8	12	3	15	18	21	3	105	46,26
2 Licencia de funcionamiento	2	4	1	-	16	7	-	3	2	4	-	3	42	18,50
3 Restricciones al funcionamiento de establecimientos	4	4	6	1	1	1	1	1	2	1	1	3	26	11,45
4 Anuncios	-	1	1	1	-	-	1	2	-	-	1	1	8	3,52
5 Desconocimiento de silencio administrativo positivo	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1	-	2	6	2,64
6 Derecho de trámite	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4	5	2,20
7 Restricciones tributarias al libre tránsito (playas)	-	-	3	-	-	1	1	-	-	-	-	-	5	2,20
8 Licencia para autorización	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	5	2,20
9 Trabajos en la vía pública	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	3	1,32
10 Arbitrios	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3	1,32
11 Suspensión de procedimientos	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	3	1,32
12 Licencia de funcionamiento y derecho de trámite	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	0,88
13 Requisito no contemplado en el TUPA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,44
14 Otras materias	2	1	-	5	-	-	-	1	1	-	-	3	13	5,73
TOTAL	12	13	20	17	18	18	16	12	26	26	29	20	227	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de las CEB. No es posible mostrar mayor desagregación en el rubro "otras materias".
Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Considerando el total de procedimientos declarados fundados, las materias más denunciadas ante la CEB, a Nivel Nacional, fueron los requisitos y restricciones al Gobierno Nacional, las licencias de funcionamiento y las restricciones al funcionamiento de establecimientos. Estas materias representaron en conjunto el 76,21% del total de procedimientos declarados fundados durante el periodo de análisis.

5.7 CEB-Perú: Entidades denunciadas en procedimientos declarados fundados, según tipo de entidad

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de entidad	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Ministerios	4	2	8	9	1	8	12	3	13	17	21	4	102	43,59
2	Municipalidades distritales	6	7	6	7	15	8	2	5	10	4	5	13	88	37,61
3	Municipalidades provinciales	2	3	6	-	2	2	2	4	1	3	4	3	32	13,68
4	Otros 1/	-	1	1	-	-	-	1	-	2	4	1	2	12	5,13
TOTAL		12	13	21	16	18	18	17	12	26	28	31	22	234	100,00

1/ Los otros tipos de entidades se detallan en los respectivos cuadros de CEB-Sede Central y CEB-Oficinas Regionales.

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Del total de casos declarados fundados, las entidades que impusieron mayor cantidad de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad a los agentes económicos fueron los ministerios (43,59%), seguidos de las municipalidades distritales (37,61%) y las municipalidades provinciales (13,68%), entre otros.

B. SEDE CENTRAL

5.8 CEB-Sede Central: Procedimientos iniciados, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	11	13	13	12	18	22	15	13	23	25	17	12	194	88,58
2	De oficio	-	3	-	1	2	2	-	-	3	-	9	-	20	9,13
3	Reingresados 1/	-	-	2	-	-	1	2	-	-	-	-	-	5	2,28
TOTAL		11	16	15	13	20	25	17	13	26	25	26	12	219	100,00

1/ Reingresados por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi.

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, se iniciaron 219 procedimientos en la Sede Central. Según el tipo de inicio, el número de procedimientos iniciados por denuncia de parte representó el 88,58% del total; mientras que los procedimientos iniciados de oficio y los procedimientos reingresados, representaron el 9,13% y 2,28%, respectivamente.

5.9 CEB-Sede Central: Procedimientos concluidos, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	11	11	17	10	2	13	14	8	24	22	24	20	176	81,86
2	Inadmisibile	-	-	2	1	-	-	-	1	4	3	3	-	14	6,51
3	Improcedente	2	1	-	2	3	-	-	1	-	-	1	-	10	4,65
4	Infundada	-	-	-	-	-	1	3	-	-	1	2	1	8	3,72
5	Sustracción 1/	-	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	1	5	2,33
6	Declinación 2/	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2	0,93
TOTAL		13	12	20	14	5	15	17	11	29	26	31	22	215	100,00

1/ Sustracción de la materia (concluido).

2/ Declinación de competencia.

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En la CEB-Sede Central se resolvieron 215 procedimientos durante el periodo enero-diciembre 2011. Según tipo de pronunciamiento, el número de casos declarados fundados representó el 81,86% del total de casos resueltos.

5.10 CEB-Sede Central: Procedimientos declarados fundados, según materia Enero-diciembre 2011

Nº Materia	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Requisitos y restricciones gobierno nacional	4	2	8	9	1	8	12	3	15	18	21	3	104	59,09
2 Restricciones al funcionamiento de establecimientos	4	4	6	1	1	1	1	1	2	1	1	3	26	14,77
3 Licencia de funcionamiento	1	3	-	-	-	2	-	1	2	2	-	3	14	7,95
4 Anuncios	-	1	-	-	-	-	1	2	-	-	1	1	6	3,41
5 Desconocimiento de silencio administrativo positivo	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1	-	2	6	3,41
6 Derecho de trámite	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	2,27
7 Restricciones tributarias al libre tránsito (playas)	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	2,27
8 Arbitrios	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	1,14
9 Trabajos en la vía pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,57
10 Suspensión de procedimientos	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,57
11 Requisito no contemplado en el TUPA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,57
12 Otras materias	2	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	3	7	3,98
TOTAL	11	11	17	10	2	13	14	8	24	22	24	20	176	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de la CEB - Sede Central. No es posible mostrar mayor desagregación en el rubro "otras materias".

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Teniendo en cuenta el total de procedimientos declarados fundados, las materias más denunciadas ante la CEB-Sede Central, fueron los requisitos y restricciones al Gobierno Nacional, las restricciones al funcionamiento de establecimientos y las licencias de funcionamiento. Estas materias representaron en conjunto el 81,82% del total de procedimientos declarados fundados.

5.11 CEB-Sede Central: Entidades denunciadas en procedimientos declarados fundados, según tipo de entidad

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de entidad	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Ministerios	4	2	8	9	1	8	12	3	13	17	21	4	102	55,74
2	Municipalidades distritales	6	7	5	-	1	5	1	4	8	3	3	13	56	30,60
3	Municipalidades provinciales	1	2	4	-	-	-	1	1	1	1	1	3	15	8,20
4	Otros 1/	-	-	1	-	-	-	1	-	2	3	1	2	10	5,46
TOTAL		11	11	18	9	2	13	15	8	24	24	26	22	183	100,00

1/ Comprende: Instituto Nacional de Defensa Civil (marzo y julio), Autoridad Portuaria Nacional (dos en septiembre, uno en octubre y otro en noviembre), Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Amazonas (octubre), Gobierno Regional de Amazonas (octubre), Asamblea Nacional de Rectores (diciembre) y Servicio de Administración Tributaria de Huamanga (diciembre).

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Del total de casos declarados fundados, las entidades que impusieron mayor cantidad de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad a los agentes económicos fueron los ministerios (55,74%), seguidos de las municipalidades distritales (30,60%) y la municipalidades provinciales (8,20%), entre otros.

C. OFICINAS REGIONALES

5.12 CEB-Oficinas Regionales: Procedimientos iniciados, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De oficio	3	-	-	6	3	2	2	3	6	3	21	5	54	66,67
2	De parte	1	2	2	4	-	6	-	-	4	4	2	-	25	30,86
3	Reingresados 1/	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	2,47
TOTAL		4	2	3	10	3	8	2	3	10	7	24	5	81	100,00

1/ Reingresados por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, se iniciaron 81 procedimientos en las Oficinas Regionales. Según tipo de inicio, el número de procedimientos iniciados de oficio representó el 66,67%; mientras que los procedimientos iniciados de parte y los procedimientos reingresados, representaron el 30,86% y 2,47%, respectivamente.

5.13 CEB-Oficinas Regionales: Procedimientos concluidos, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada	1	2	3	7	16	5	2	4	2	4	5	-	51	72,86
2	Sustracción 1/	-	-	2	1	3	1	-	-	-	-	1	-	8	11,43
3	Inadmisibles	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	1	-	5	7,14
4	Improcedente	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	4	5,71
5	Infundada	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1,43
6	Declinación 2/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1,43
TOTAL		2	2	6	9	19	6	2	6	3	7	7	1	70	100,00

1/ Sustracción de la materia (concluido).

2/ Declinación de competencia.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En las CEB-Oficinas Regionales se resolvieron 70 procedimientos durante el periodo enero-diciembre 2011. Según el tipo de conclusión, el número de casos fundados representó el 72,86% del total de casos.

5.14. CEB-Oficinas Regionales: Procedimientos declarados fundados, según materia Enero-diciembre 2011

Nº Materia	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Licencia de funcionamiento	1	1	1	-	16	5	-	2	-	2	-	-	28	54,90
2 Licencia para autorización	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	5	9,80
3 Trabajos en la vía pública	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	3,92
4 Anuncios	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3,92
5 Suspensión de procedimientos	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	3,92
6 Licencia de funcionamiento y derecho de trámite	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	3,92
7 Requisitos y restricciones gobierno nacional	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,96
8 Derecho de trámite	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1,96
9 Restricciones tributarias al libre tránsito (playas)	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1,96
10 Arbitrios	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1,96
11 Otras materias	-	1	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	6	11,76
TOTAL	1	2	3	7	16	5	2	4	2	4	5	-	51	100,00

Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos de la CEB-Sede Central. No es posible mostrar mayor desagregación en el rubro "Otras materias".
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Del total de procedimientos declarados fundados, la materia más denunciada ante la CEB-Oficinas Regionales, fue la licencia de funcionamiento (54,90%).

5.15. CEB-Oficinas Regionales: Entidades denunciadas en procedimientos declarados fundados, según tipo de entidad Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de entidad	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Municipalidades distritales	-	-	1	7	14	3	1	1	2	1	2	-	32	62,75
2 Municipalidades provinciales	1	1	2	-	2	2	1	3	-	2	3	-	17	33,33
3 Otros 1/	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	3,92
TOTAL	1	2	3	7	16	5	2	4	2	4	5	-	51	100,00

1/ Se refiere a Otras Dependencias del Estado (ORI Piura en febrero) y a la Dirección Regional de Salud (ORI Cusco en octubre).
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Del total de casos declarados fundados, las entidades que impusieron mayor cantidad de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad a los agentes económicos fueron las municipalidades distritales (62,75%), seguidos de las municipalidades provinciales (33,33%) y otros (3,92%).

6. COMISIÓN DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

LA COMISIÓN DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA (CLC) es el órgano con autonomía técnica y funcional encargado del cumplimiento del Decreto Legislativo 1034, Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, y de la Ley 26876, Ley Antimonopolio y Antioligopolio

del Sector Eléctrico, a nivel nacional²⁹. La CLC cuenta con una Secretaría Técnica (ST), órgano con autonomía técnica que realiza la labor de instructor del procedimiento de investigación y sanción de conductas anticompetitivas y que emite opinión sobre la existencia de la conducta infractora. En los

siguientes gráficos y/o cuadros se presenta información estadística de la CLC correspondiente a las investigaciones preliminares, los procedimientos iniciados, resueltos y declarados fundados, así como a las multas impuestas durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2011.

6.1 CLC: Investigaciones preliminares

Enero-diciembre 2011

Nº Investigaciones preliminares	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total
1 Iniciadas	1	2	1	2	1	-	-	1	1	1	1	-	11
2 Concluidas	-	1	2	5	-	-	2	2	-	-	2	2	16

Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2011, la ST inició un total de once investigaciones preliminares y concluyó dieciséis.

6.2 CLC: Procedimientos iniciados

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 De parte	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	40,00
2 De oficio	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	40,00
3 Control de concentraciones	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	20,00
TOTAL	1	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	1	5	100,00

Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2011, se iniciaron cinco procedimientos, de los cuales dos fueron iniciados por denuncia de parte, dos por iniciativa de la ST y una solicitud de autorización previa de operación de concentración empresarial en el sector eléctrico.

[29] Adicionalmente, se encarga de las solicitudes de medida cautelar, compromiso de cese o exoneración de sanción relacionadas con los procedimientos sobre conductas anticompetitivas. Sin embargo, cabe precisar que el presente documento no incluye la información correspondiente a estos procedimientos.

6.3 CLC: Procedimientos concluidos

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conducta	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Prácticas colusorias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3	50,00
2	Abuso de posición de dominio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	16,67
3	Control de concentraciones	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	16,67
4	Infracción al art. 5 del Decreto Legislativo 807	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	16,67
TOTAL		1	-	-	1	-	-	-	-	-	2	1	1	6	100,00

Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Del total de procedimientos resueltos, la mayoría estuvo referida a prácticas colusorias (50%); y el resto fue sobre abuso de posición de dominio, control de concentraciones e infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo 807 (16.67% cada uno).

6.4 CLC: Procedimientos declarados fundados

Enero-diciembre 2011

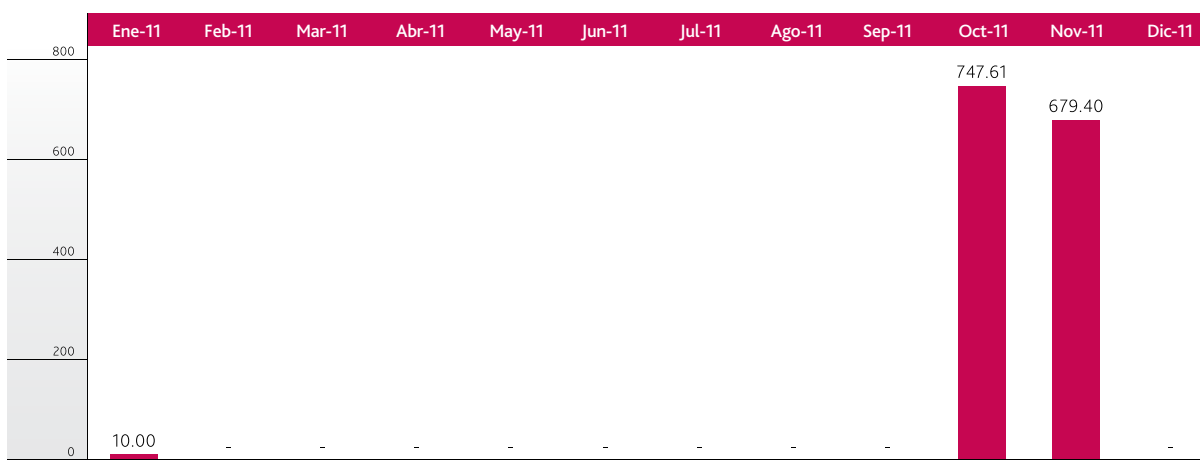
Nº	Tipo de conducta	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Prácticas colusorias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3	75,00
2	Infracción al art. 5 del Decreto Legislativo 807	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	25,00
3	Abuso de posición de dominio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	4	100,00

Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Del total de procedimientos declarados fundados, el 75% fue sobre prácticas colusorias y el 25% sobre infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo 807.

6.5 CLC: Multas impuestas

Enero-diciembre 2011. Total: 1 437,01 UIT (Unidades Impositivas Tributarias)



Nota: Para el año 2012, la UIT equivalía a S/. 3 600,00, y para el año 2012 la UIT vigente equivale a S/. 3 650,00.
Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2011, la CLC impuso multas por un total de 1 437,01 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La multa de enero correspondió al procedimiento iniciado de oficio contra Peruval Corp. S.A. sobre infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo 807, por haberse negado injustificadamente a cumplir los requerimientos de información realizados por la ST; y ascendió a 10 UIT³⁰.

Las multas de octubre correspondieron a un procedimiento iniciado por denuncia de ABA Transportes S.R.L. y otro iniciado de oficio, ambos contra Unión de Transportistas de Carga-Región Ancash Zona Sierra, 6 ex miembros de su Consejo Directivo y 71 agentes económicos sobre prácticas colusorias horizontales en el mercado de transporte de carga pesada, desde y hasta el Callejón de Huaylas; y ascendieron a 20,91 UIT³¹ y 726,70 UIT³², respectivamente.

La multa de noviembre correspondió al procedimiento iniciado por denuncia de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. contra Administradora Jockey Plaza Shopping Center S.A., Sigdelo S.A. y sus representantes sobre prácticas restrictivas de la competencia; y ascendió a 679,40 UIT³³.

[30] Ver Resolución 002-2011/CLC-INDECOPI, disponible en: http://www.indecopi.gob.pe/RepositorioAPS/0/2/par/RES_002_2011_CLC/Res002-2011.pdf, accedido el 01 de febrero de 2012.

[31] Ver Resolución 055-2011/CLC-INDECOPI, disponible en: http://www.indecopi.gob.pe/RepositorioAPS/0/2/par/RES_055_2011_CLC/Res055-2011CLC.pdf, accedido el 01 de febrero de 2012.

[32] Ver Resolución 056-2011/CLC-INDECOPI, disponible en: http://www.indecopi.gob.pe/RepositorioAPS/0/2/par/RES_056_2011_CLC/Res056-2011CLC.pdf, accedido el 01 de febrero de 2012.

[33] Ver Resolución 059-2011/CLC-INDECOPI, disponible en: http://www.indecopi.gob.pe/RepositorioAPS/0/2/par/RES_059_2011_CLC/Res059-2011CLC.pdf, accedido el 01 de febrero de 2012.

7. COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS

LA COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS (CFD) es la encargada de vigilar el cumplimiento de las normas destinadas a evitar y corregir las distorsiones de la competencia que se generen por las importaciones de productos a precios dumping y/o subsidiados, conforme a lo establecido en los acuerdos suscritos por el Perú bajo el marco de la Organización Mundial de Comercio (OMC), así como en la legislación peruana pertinente³⁴.

- Los precios dumping son conocidos como una práctica empresarial de discriminación de precios, que se configura cuando una empresa extranjera o un conjunto de empresas exportan sus productos a otro país a precios menores a los que vende el mismo producto en su mercado interno.

- Las subvenciones por otro lado, se producen cuando un gobierno o cualquier organismo público realiza una transferencia directa de fondos, condona o no recauda ingresos públicos, proporciona bienes o ser-

vicios que no son de infraestructura general, compra bienes a un precio mayor al de mercado o, cuando existe alguna forma de sostenimiento de los ingresos o de los precios.

Para corregir los problemas de precios dumping y/o subvenciones, la CFD aplica derechos antidumping o compensatorios. Adicionalmente, en otros casos determinados, la CFD actúa como autoridad investigadora para determinar la necesidad de imponer salvaguardias.

- Los derechos antidumping o compensatorios se aplican sobre las importaciones de los productos a precios dumping o subvencionados, con la finalidad de neutralizar el daño que ocasionan en el mercado; y pueden ser definitivos o provisionales, dependiendo de la etapa de la investigación en que sean aplicados.

- Las salvaguardias en cambio, se utilizan como medida de protección temporal que se imponen cuando las importaciones

de un producto aumentan inesperadamente y, en condiciones tales que, causan o amenazan causar un daño grave a alguna rama de la producción nacional que produce productos similares o directamente competidores.

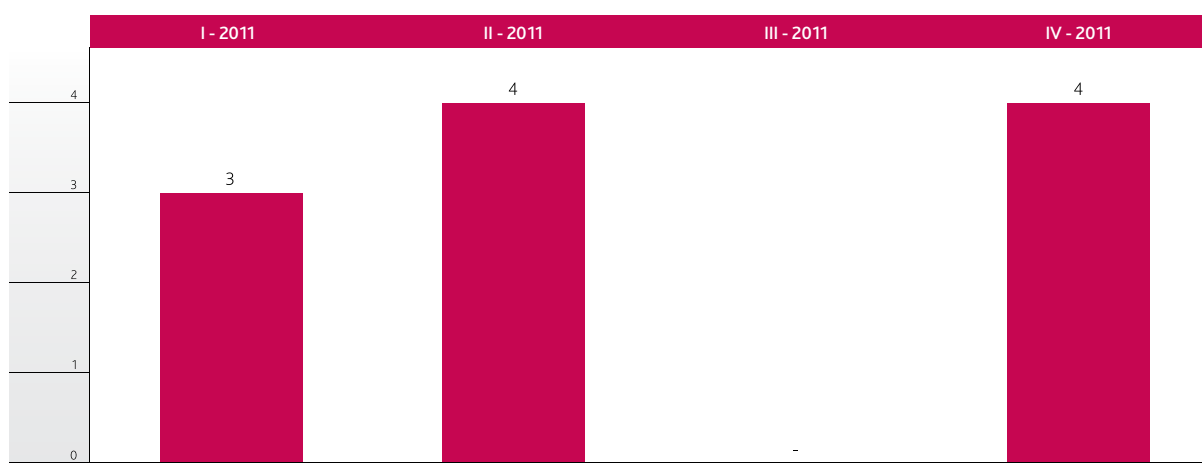
Si los productores nacionales se consideran perjudicados o amenazados por las importaciones de productos similares, bajo condiciones de precios dumping o subsidiados, pueden presentar una solicitud ante la CFD para dar inicio a una investigación en la que se determine la existencia de la práctica, así como el daño ocasionado a la producción nacional como consecuencia de dichas importaciones y se impongan los derechos antidumping o compensatorios que correspondan.

En ese contexto, los siguientes gráficos y/o cuadros presentan información estadística sobre solicitudes de investigación, investigaciones iniciadas y derechos aplicados por la CFD en el periodo enero-diciembre 2011.

[34] Ver: Decreto Supremo 006-2003-PCM; y Decreto Supremo 133-91-EF, que fue modificado por el Decreto Supremo 051-92-EF.

7.1 CFD: Solicitudes de inicio de investigación

Enero-diciembre 2011. Total: 11 solicitudes de inicio de investigación

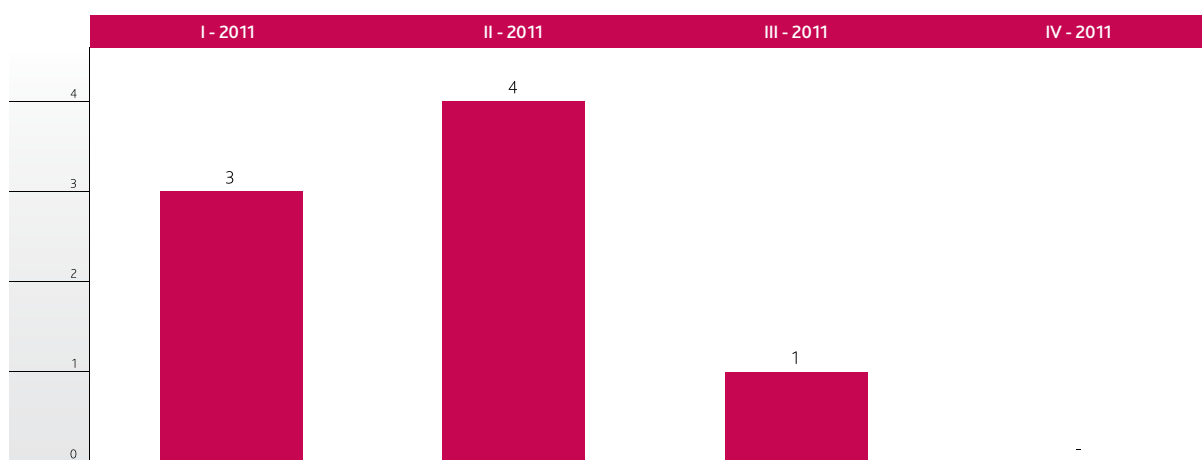


Fuente: Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, se presentaron ante la CFD un total de once solicitudes de inicio de investigación, las cuales fueron en su totalidad referidas a investigaciones en materia de dumping. Los periodos con mayor cantidad de solicitudes fueron el segundo y el cuarto trimestre del año 2011.

7.2 CFD: Investigaciones iniciadas

Enero-diciembre 2011. Total: 8 investigaciones iniciadas

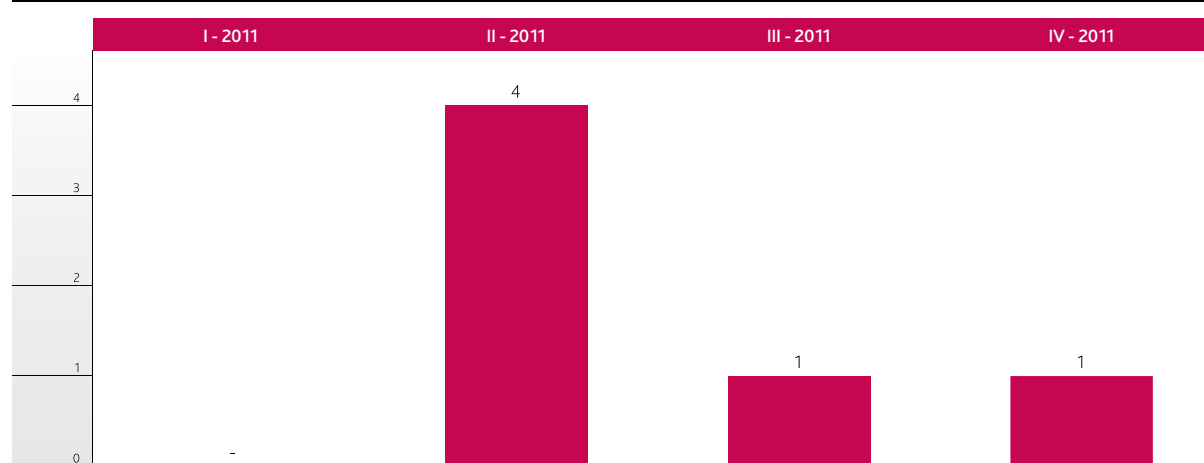


Fuente: Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, la CFD inició en total ocho investigaciones, las cuales fueron en su totalidad en materia de dumping. El segundo trimestre fue el período con mayor cantidad de investigaciones iniciadas.

7.3 CFD: Investigaciones concluidas con derechos antidumping definitivos

Enero-diciembre 2011. Total: 6 investigaciones concluidas



Fuente: Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, la CFD concluyó un total de seis investigaciones en las que impusieron o renovaron derechos definitivos. El período con mayor cantidad de investigaciones finalizadas fue el segundo trimestre del año 2011.

7.4 CFD: Derechos definitivos

Vigentes al 31 de diciembre de 2011.

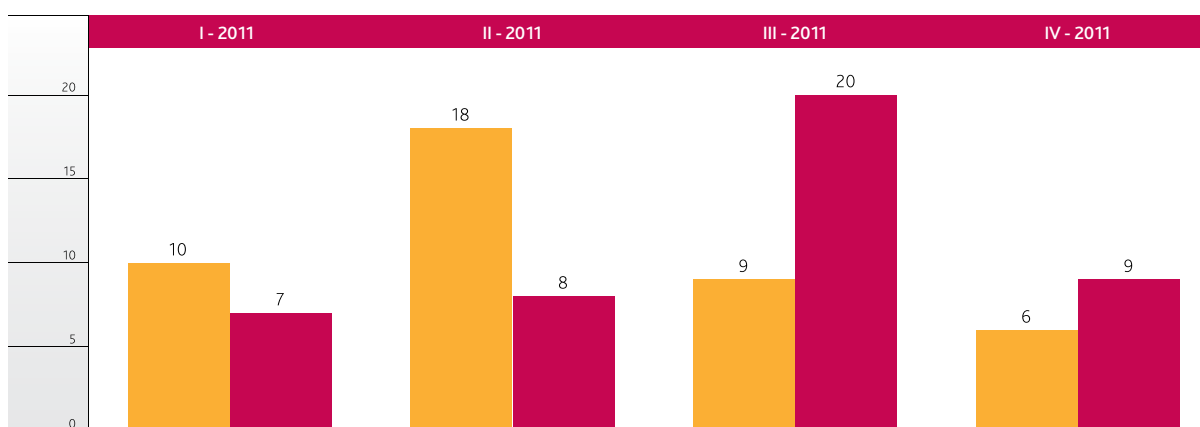
Producto	País	Fec. de imposición	Fec. de terminación
Cierres de cremallera de metal y nylon Nº 3; cierres de cremallera de plástico, cremalleras de nylon y deslizadores Nº 5 (Derecho Antidumping)	China	30-08-2002	Actualmente se viene revisando tales derechos (En trámite)
Neumáticos para automóviles, camionetas y camiones (Derecho Antidumping)	China	18-01-2009	19-01-2012
Aceite vegetal refinado de soya, girasol y sus mezclas (Derecho Antidumping)	Argentina	15-02-2009	16-02-2012
Vasos de papel cartón con polietileno (Derecho Antidumping)	Chile	14-03-2009	15-03-2012
Tablas tipo bodyboard (para correr olas y de recreo) y tablas tipo kickboard (Derecho Antidumping)	China	27-07-2009	28-07-2012
Tejidos de algodón y mixtos (Derecho Antidumping)	China	17-08-2009	18-08-2012
Calzado (chalas, chanclas, chancletas y slaps; sandalias; pantuflas y babuchas; alpargatas; y, zapatillas tipo clog o sueco) de parte superior de material textil (Derecho Antidumping)	Vietnam	09-11-2009	10-11-2014
Chalas y sandalias con la parte superior de caucho o plástico, cuero natural y otros materiales (Derecho Antidumping)	China	09-11-2009	10-11-2014
Tejidos planos de ligamento tafetán, popelina poliéster/algodón (mezclas de cualquier composición), estampados, crudos, blanqueados, teñidos o con hilados de diferentes colores, de ancho igual o superior a 2.20 mts, cuyo gramaje esté comprendido entre 50 gr/m ² a 250 gr/m ² . (Derecho Antidumping)	Paquistán	14-03-2010	15-03-2015
Tejidos tipo popelina, definido como: tejido para camisería, crudo, blanco o teñido, mezcla de poliéster con algodón, donde el poliéster predomina en peso (mayor al 50%), de ligamento tafetán, con un ancho menor a 1,80 metros, cuyo peso unitario oscila entre 90 gr/m ² y 200 gr/m ² . (Derecho Antidumping)	China	30-05-2010	31-05-2015
Biodiesel puro (B100) y de las mezclas que contengan una proporción mayor al 50% de biodiesel (B50) en su composición (Derecho Antidumping)	Estados Unidos de América	25-06-2010	26-06-2015
Biodiesel puro (B100) y de las mezclas que contengan una proporción mayor al 50% de biodiesel (B50) en su composición (Derecho Compensatorio)	Estados Unidos de América	22-08-2010	23-08-2015
Aceite de Oliva (Derecho Compensatorio)	Unión Europea (Solo Esp. e Italia)	04-12-2010	05-12-2015
Tejidos de fibras discontinuas de poliéster mezcladas, exclusiva o principalmente, con fibras discontinuas de rayón viscosa.	República de la India	02-04-2011	03-04-2016
Tejidos de algodón y mezclas poliéster/algodón (de cualquier composición), crudos, blanqueados y teñidos, de color entero, de un peso mayor a 170 gr/m ² , fabricados de hilados de algodón cardado y/o peinado, retorcidos o no (Derecho Antidumping)	China	04-06-2011	05-06-2014
Cubiertos de acero inoxidable de un espesor no mayor a 1.25 mm (Derecho Antidumping)	China	18-07-2011	19-07-2016
Calzado: zapatos, zapatillas, pantuflas, botas, botas hiking y otros (excepto sandalias y chalas) con la parte superior de caucho o plástico, cuero natural, material textil y otros materiales. (Derecho Antidumping)	China	30-11-2011	01-12-2016

Fuente: Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Al 31 de diciembre de 2011, existían nueve países que contaban con derechos definitivos vigentes: Argentina, Chile, China, Estados Unidos, Paquistán, República de la India, España, Italia y Vietnam. Los derechos se vienen aplicando sobre las importaciones de diversos productos; entre ellos, aceite de oliva, aceite vegetal refinado, tejidos textiles, calzado, vasos de papel cartón, cierres de cremallera, cubiertos, neumáticos y tablas de recreo y para correr olas.

7.5 CFD: Reclamos ingresados y resueltos Enero-diciembre 2011.

■ TOTAL RECLAMOS INGRESADOS: 43
■ TOTAL RECLAMOS RESUELTOS: 44



Nota: La diferencia entre el número de reclamos resueltos y los ingresados se debe a que el período de resolución de los mismos es de 60 días hábiles, dándose el caso que un expediente que ingresó al final del mes puede ser resuelto en el período siguiente.

Fuente: Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 la CFD recibió un total de 43 expedientes de reclamos, mientras que resolvió un total de 44. El segundo trimestre del año fue el período con mayor número de reclamos ingresados (41,86% de total de expedientes de reclamos ingresados), mientras que el tercer trimestre fue el período con mayor número de reclamos resueltos (45,45% del total de expedientes de reclamos resueltos).

8. COMISIONES DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

LAS COMISIONES DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL (CCD) tienen como finalidad reprimir todo acto o conducta de competencia desleal que tenga por efecto, real o potencial, afectar o impedir el adecuado funcionamiento del proceso competitivo³⁵.

Las CCD sancionan todos aquellos actos que se encuentren reñidos con la buena fe comercial que debe sustentar toda actividad empresarial en el mercado. Son ejemplos de actos de competencia desleal

que son sancionados: actos de engaño, confusión, actos de explotación indebida de la reputación ajena, actos de denigración, actos de comparación y equiparación indebida, así como los actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria, entre otros.

La CCD-Sede Central monitorea el mercado a través de su Secretaría Técnica, la misma que determina la necesidad de iniciar procedimientos sancionadores de oficio. La CCD-Sede Central delegó su

competencia a las ORI a partir de mayo de 2008. A la fecha, un total de once ORI cuentan con esta competencia: Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, Puno, San Martín y Tacna.

En ese contexto, los siguientes cuadros y gráficos presentan información estadística sobre las denuncias tramitadas por las CCD³⁶ en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2011, a Nivel Nacional, en la Sede Central y en las Oficinas Regionales.

A. A NIVEL NACIONAL

8.1 CCD-Perú: Denuncias iniciadas, según sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sede Central	6	13	30	11	18	40	11	23	43	10	17	44	266	51,45
2 ORI Cusco	5	2	9	5	6	8	5	39	14	13	10	5	121	23,40
3 ORI Arequipa	3	1	5	1	4	5	4	-	3	-	1	1	28	5,42
4 ORI Lambayeque	-	2	4	-	-	-	-	4	5	10	1	-	26	5,03
5 ORI Cajamarca	1	2	10	-	-	-	-	5	-	1	1	5	25	4,84
6 ORI Loreto	-	2	2	1	-	7	7	-	-	2	1	-	22	4,26
7 ORI San Martín	-	-	-	-	5	9	-	-	-	-	-	-	14	2,71
8 ORI Ica	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4	0,77
9 ORI Tacna	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	4	0,77
10 ORI Piura	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	3	0,58
11 ORI La Libertad	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,39
12 ORI Puno	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,39
TOTAL	15	25	61	18	38	69	30	73	65	36	31	56	517	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807. **Fuente:** Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

[35] En cumplimiento del Decreto Legislativo 1044 - Ley de Represión de la Competencia Desleal.

[36] Incluye también denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N°1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, las CCD tuvieron un total de 517 denuncias ingresadas a Nivel Nacional, el 51,45% se inició en la Sede Central y el 48,55% en las once Oficinas Regionales que poseen competencia en materia de competencia desleal.

8.2 CCD-Perú: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio y sede u oficina regional Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%	
1	De oficio	Sede central	1	7	23	4	8	25	1	4	36	-	2	38	149	28,82	
		ORI Cusco	5	2	9	5	6	8	5	39	14	13	10	5	121	23,40	
		ORI Arequipa	3	1	5	1	4	4	4	-	2	-	1	1	26	5,03	
		ORI Lambayeque	-	1	4	-	-	-	-	-	4	5	10	1	-	25	4,84
		ORI Cajamarca	1	2	10	-	-	-	-	-	5	-	1	1	5	25	4,84
		ORI Loreto	-	2	2	1	-	-	7	7	-	-	1	1	-	21	4,06
		ORI San Martín	-	-	-	-	5	9	-	-	-	-	-	-	-	14	2,71
		ORI Ica	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0,77
		ORI Piura	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	3	0,58
		ORI Tacna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI puno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
				Sub-total	10	15	53	11	28	53	19	52	57	25	16	49	388
2	De parte	Sede Central	5	6	7	7	10	15	10	19	7	10	15	6	117	22,63	
		ORI Tacna	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	4	0,77
		ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	0,39
		ORI La Libertad	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,39
		ORI Puno	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,39
		ORI Lambayeque	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,19
		ORI Loreto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,19
		ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Cajamarca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
				Sub-total	5	10	8	7	10	16	11	21	8	11	15	7	129
TOTAL			15	25	61	18	38	69	30	73	65	36	31	56	517	100,00	

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.
Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, el 75,05% de las denuncias tramitadas en las CCD, fueron iniciadas de oficio, mientras que el 24,95% fueron iniciadas de parte.

8.3 CCD-Perú: Denuncias concluidas, según sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sede Central	8	18	28	23	20	27	12	13	21	20	32	19	241	52,51
2 ORI Cusco	4	9	10	11	18	8	4	10	7	7	4	7	99	21,57
3 ORI Loreto	6	1	6	4	2	10	-	1	-	1	3	2	36	7,84
4 ORI Arequipa	2	4	2	2	-	7	2	1	1	1	5	3	30	6,54
5 ORI Cajamarca	2	4	-	2	1	-	1	-	8	2	-	-	20	4,36
6 ORI Lambayeque	-	1	-	-	-	-	-	-	5	-	-	9	15	3,27
7 ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	5	1,09
8 ORI Ica	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	4	0,87
9 ORI La Libertad	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4	0,87
10 ORI Piura	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	3	0,65
11 ORI Puno	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	0,44
12 ORI Tacna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	22	37	47	42	45	56	19	25	44	37	44	41	459	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807. **Fuente:** Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero-diciembre 2011, las Comisiones de Fiscalización de la Competencia Desleal resolvieron un total de 459 denuncias, de las cuales el 52,51% correspondió a la CCD-Sede Central y el 47,49% restante, a las comisiones desconcentradas de las once Oficinas Regionales que poseen esta competencia.

8.4 CCD-Perú: Denuncias concluidas, según sede u oficina regional y tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº Sede u oficina regional	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sede Central	Fundada 1/	4	16	24	13	13	20	7	6	17	14	23	12	169	36,82
	Infundada	2	1	3	5	7	4	3	4	-	3	7	5	44	9,59
	Inadmisible	2	-	-	1	-	1	1	1	1	2	1	2	12	2,61
	Inhibición	-	1	-	4	-	2	-	2	1	-	-	-	10	2,18
	Improcedente	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	4	0,88
	Desistimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	0,44
	Sub-total		8	18	28	23	20	27	12	13	21	20	32	19	241
2 Oficinas regionales	Fundada 1/	14	17	17	19	25	27	5	12	21	16	12	20	205	44,66
	Infundada	-	1	1	-	-	2	-	-	2	-	-	1	7	1,53
	Improcedente	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3	0,65
	Inadmisible	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,22
	Inhibición	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,22
	Derivado 2/	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,22
	Desistimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total		14	19	19	19	25	29	7	12	23	17	12	22	218
TOTAL		22	37	47	42	45	56	19	25	44	37	44	41	459	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

1/ Incluye denuncias declaradas fundadas y fundadas en parte.

2/ Denuncia derivada a ORI competente.

Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal en la Sede Central y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, el 52,51% de las denuncias tramitadas en las CCD, fue iniciado en la Sede Central, y el 47,49% en las Oficinas Regionales.

B. SEDE CENTRAL

8.5 CCD-Sede Central: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De oficio	1	7	23	4	8	25	1	4	36	-	2	38	149	55,81
2	De parte	5	7	7	7	10	16	10	18	7	10	15	6	118	44,19
TOTAL		6	14	30	11	18	41	11	22	43	10	17	44	267	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.
Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desteal en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, la CCD-Sede Central tramitó 267 denuncias, de las cuales el 55,81% fue iniciado de oficio y el 44,19%, de parte.

8.6 CCD-Sede Central: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundada 1/	4	16	24	13	13	20	7	6	17	14	23	12	169	70,12
2	Infundada	2	1	3	5	7	4	3	4	-	3	7	5	44	18,26
3	Inadmisible	2	-	-	1	-	1	1	1	1	2	1	2	12	4,98
4	Inhibición	-	1	-	4	-	2	-	2	1	-	-	-	10	4,15
5	Improcedente	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	4	1,66
6	Desestimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	0,83
TOTAL		8	18	28	23	20	27	12	13	21	20	32	19	241	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.
1/ Incluye denuncias declaradas fundadas y fundadas en parte.

Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desteal en la Sede Central del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, la CCD-Sede Central resolvió un total de 241 denuncias, de dicho total las denuncias declaradas fundadas representaron el 70,12% y las infundadas el 18,26%. Asimismo, las denuncias declaradas inadmisibles representaron el 4,98%, las de inhibición el 4,15% y las improcedentes el 1,66%. El 0,83% restante concluyó debido a que la parte denunciante decidió no seguir con su pretensión procesal.

C. OFICINAS REGIONALES

8.7 CCD-Oficinas Regionales: Denuncias iniciadas, según oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 ORI Cusco	5	2	9	5	6	8	5	39	14	13	10	5	121	48,21
2 ORI Arequipa	3	1	5	1	4	5	4	-	3	-	1	1	28	11,16
3 ORI Lambayeque	-	2	4	-	-	-	-	4	5	10	1	-	26	10,36
4 ORI Cajamarca	1	2	10	-	-	-	-	5	-	1	1	5	25	9,96
5 ORI Loreto	-	2	2	1	-	7	7	-	-	2	1	-	22	8,76
6 ORI San Martín	-	-	-	-	5	9	-	-	-	-	-	-	14	5,58
7 ORI Ica	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4	1,59
8 ORI Tacna	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	4	1,59
9 ORI Piura	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	3	1,20
10 ORI La Libertad	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,80
11 ORI Puno	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,80
Total	9	12	31	7	20	29	19	50	22	26	14	12	251	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, las CCD en Oficinas Regionales tramitaron un total de 251 denuncias. Las ORI de Cusco, Arequipa, Lambayeque y Cajamarca recibieron en conjunto el 79,68% de las denuncias presentadas en Oficinas Regionales que poseen esta competencia.

8.8 CCD-Oficinas Regionales: Denuncias iniciadas, según tipo de inicio

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 De oficio	9	8	30	7	20	28	18	48	21	25	14	11	239	95,22
2 De parte	-	4	1	-	-	1	1	2	1	1	-	1	12	4,78
TOTAL	9	12	31	7	20	29	19	50	22	26	14	12	251	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, las CCD en Oficinas Regionales iniciaron 239 denuncias de oficio, cifra que representa el 95,22% del total de denuncias ingresadas en todas las ORI que tienen esta competencia.

8.9 CCD-Oficinas Regionales: Denuncias concluidas, según oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 ORI Cusco	4	9	10	11	18	8	4	10	7	7	4	7	99	45,41
2 ORI Loreto	6	1	6	4	2	10	-	1	-	1	3	2	36	16,51
3 ORI Arequipa	2	4	2	2	-	7	2	1	1	1	5	3	30	13,76
4 ORI Cajamarca	2	4	-	2	1	-	1	-	8	2	-	-	20	9,17
5 ORI Lambayeque	-	1	-	-	-	-	-	-	5	-	-	9	15	6,88
6 Otras 1/	-	-	1	-	4	4	-	-	2	6	-	1	18	8,26
TOTAL	14	19	19	19	25	29	7	12	23	17	12	22	218	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

1/ Incluye ORI de San Martín, Ica, La Libertad, Piura, Puno y Tacna.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, las Comisiones de Fiscalización de la Competencia Desleal en Oficinas Regionales resolvieron un total de 218 denuncias. Las Oficinas Regionales de Cusco, Loreto y Arequipa resolvieron en conjunto el 75,69% del total de denuncias resueltas en Oficinas Regionales.

8.10 CCD-Oficina Regional: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Fundada 1/	14	17	17	19	25	27	5	12	21	16	12	20	205	94,04
2 Infundada	-	1	1	-	-	2	-	-	2	-	-	1	7	3,21
3 Improcedente	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3	1,38
4 Otros 2/	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	3	1,38
TOTAL	14	19	19	19	25	29	7	12	23	17	12	22	218	100,00

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

1/ Incluye denuncias declaradas fundadas y fundadas en parte.

2/ Comprende Inadmisibles, inhibición, derivado y desistimiento.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las 218 denuncias resueltas por las comisiones desconcentradas de Fiscalización de la Competencia Desleal, el 94,04% fue declarado fundado, el 3,21% infundado y el 1,38% improcedente. En el 1,38% de los casos restantes, las denuncias fueron declaradas inadmisibles, o bien la Comisión se inhibió o las derivó a las ORI competentes. Finalmente en ninguna denuncia hubo desistimiento.

8.11 CCD -Oficinas Regionales: Denuncias concluidas, según tipo de conclusión y oficina regional

Enero-diciembre 2011

N°	Tipo de conc.	Oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%	
1	Fundada 1/	ORI Cusco	4	9	9	11	18	8	4	10	7	7	4	7	98	44,95	
		ORI Loreto	6	1	6	4	2	10	-	1	-	1	3	2	36	16,51	
		ORI Arequipa	2	3	1	2	-	5	1	1	1	-	5	3	24	11,01	
		ORI Cajamarca	2	4	-	2	1	-	-	-	-	8	2	-	-	19	8,72
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	8	13	5,96
		ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	5	2,29
		ORI Ica	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4	1,83
		ORI La Libertad	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1,83
		ORI Piura	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	0,92
	Sub-total		14	17	17	19	25	27	5	12	21	16	12	20	205	94,04	
2	Infundada	ORI Arequipa	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4	1,83	
		ORI Puno	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	0,92	
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,46	
		Sub-total		-	1	1	-	-	2	-	-	2	-	-	1	7	3,21
3	Improcedente	ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,46	
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,46	
		ORI Cusco	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,46	
		Sub-total		-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3	1,38
4	Inadmisible	ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,46		
5	Inhibición	ORI Lambayeque	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,46		
6	Derivada	ORI Cajamarca	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,46		
TOTAL			14	19	19	19	25	29	7	12	23	17	12	22	218	100,00	

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi y procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

1/ Incluye denuncias declaradas fundadas y fundadas en parte.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo de enero-diciembre 2011 las Oficinas Regionales declararon fundada el 94,04%, infundada el 3,21% entre otros tipos de conclusión. Cabe destacar que durante el periodo de análisis las Oficinas Regionales de Cusco, Loreto y Arequipa registraron respectivamente el 44,95%, 16,51% y 11,01% del total de denuncias concluidas.

9. COMISIONES DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES

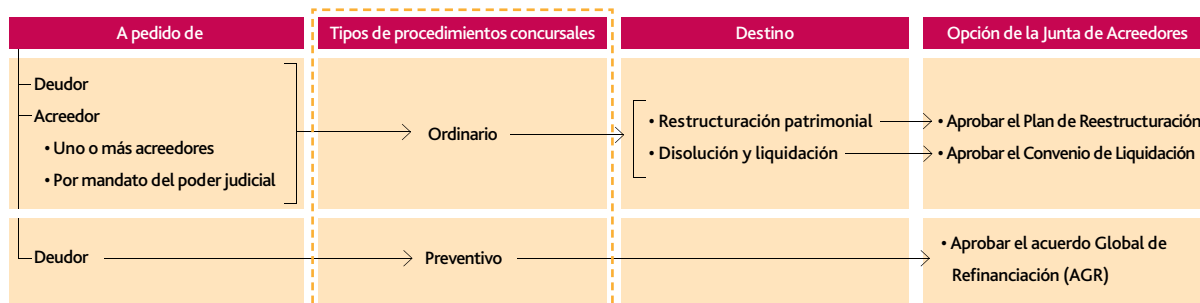
LAS COMISIONES DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES (CCO) son responsables de la tramitación de los procedimientos a través de los cuales se busca generar un ambiente adecuado para la negociación entre los acreedores y el deudor común a todos ellos, con el objetivo de alcanzar soluciones eficientes destinadas a la recuperación del crédito.

Para tal fin, la Ley General del Sistema Concursal³⁷ regula dos tipos de procedimientos concursales: (i) Procedimiento Concursal Ordinario y (ii) Procedimiento Concursal Preventivo³⁸.

En este contexto, a continuación se presenta información estadística acerca de los procedimientos llevados a cabo en las CCO que operan en las distintas Sedes y Oficinas Regionales del Indecopi. En particular,

la información está referida a los procedimientos concursales iniciados³⁹ y las juntas de acreedores en las cuales se adoptaron decisiones respecto del destino del deudor.

La información corresponde al periodo enero-diciembre 2011 y es presentada en cuatro secciones: Nivel Nacional (sección A), Sede Central (sección B), Sede Lima Norte (sección C) y Oficinas Regionales (sección D).



1/ En aplicación del Artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil

[37] Consultar la referida Ley y sus modificatorias en: http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=7&JER=31, accedido el 8 de noviembre de 2010.

[38] Para una mayor comprensión de los términos utilizados en esta sección, favor revisar el glosario presentado al final del presente documento.

[39] Se refiere a los procedimientos concursales iniciados (publicados).

A. A NIVEL NACIONAL

9.1 CCO-Perú: Procedimientos iniciados, según sede u oficina regional

Enero-diciembre 2011

Nº Sede u ofi. regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sede Central	28	19	32	4	25	32	40	41	21	22	28	15	307	60,08
2 Sede Lima Norte	1	7	7	4	11	17	2	19	7	9	4	23	111	21,72
3 ORI Lambayeque	1	1	-	-	4	-	1	3	6	6	-	2	24	4,70
4 ORI Piura	1	2	-	1	2	5	2	2	2	5	1	-	23	4,50
5 ORI Arequipa	4	-	2	1	-	3	1	-	4	1	2	1	19	3,72
6 ORI La Libertad	-	-	2	1	1	1	6	3	-	-	2	2	18	3,52
7 ORI Loreto	1	-	-	2	1	1	-	1	-	-	-	-	6	1,17
8 ORI Cusco	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3	0,59
TOTAL	36	30	43	13	45	59	52	70	40	43	37	43	511	100,00

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Central, Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero-diciembre 2011, se iniciaron 511 procedimientos a Nivel Nacional, de los cuales la mayor parte se tramitó en la Sede Central (60,08%) y en la Sede Lima Norte (21,72%).

9.2 CCO-Perú: Procedimientos iniciados, según tipo de solicitante

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de solicitante	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Acreedor (692-A o 703) 1/	29	27	42	11	42	55	49	67	39	41	35	41	478	93,54
2 Deudor 2/	4	1	1	2	3	4	2	2	-	2	2	-	23	4,50
3 Acreedor	3	2	-	-	-	-	1	1	1	-	-	2	10	1,96
TOTAL	36	30	43	13	45	59	52	70	40	43	37	43	511	100,00

1/ Se refiere al artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

2/ Incluye procedimientos concursales preventivos.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Central, Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de solicitante, el 93,54% de los procedimientos se inició a solicitud del acreedor pero por mandato Judicial (en aplicación del Artículo 692-A [antes 703] del Código Procesal Civil); mientras que el 4,50% se inició a solicitud de los deudores (procedimientos concursales ordinarios y preventivos) y el 1,96% a solicitud de los acreedores (procedimiento concursal ordinario).

B. SEDE CENTRAL

9.3. CCO-Sede Central: Procedimientos iniciados, según tipo de solicitante

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de solicitante	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Acreedor (692-A o 703) 1/	25	17	32	4	24	30	39	40	20	21	27	14	293	95,44
2	Deudor 2/	2	1	-	-	1	2	1	1	-	1	1	-	10	3,26
3	Acreedor	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	4	1,30
TOTAL		28	19	32	4	25	32	40	41	21	22	28	15	307	100,00

1/ Se refiere al artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

2/ Las solicitudes de inicio del mes de enero corresponden a procedimientos concursales preventivos.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, se iniciaron 307 procedimientos concursales en la Sede Central, de los cuales el 95,44% se inició a solicitud del acreedor pero por mandato Judicial (procesos de liquidación iniciados al amparo de los Artículos 692-A [antes 703] del Código Procesal Civil); mientras que el 3,26% y el 1,30% se iniciaron a solicitud de los deudores (procedimientos concursales ordinarios y preventivos) y acreedores (procedimiento concursal ordinario), respectivamente.

9.4 CCO-Sede Central: Junta de acreedores, según destino del patrimonio del deudor

Enero-diciembre 2011

Nº	Des. del pat. del deud.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Disolución y liquidación 1/	12	4	1	10	15	19	6	8	18	-	13	1	107	97,27
2	Reestructuración 2/	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	3	2,73
TOTAL		12	4	1	10	16	19	6	8	18	-	15	1	110	100,00

Nota: La información se refiere al número de juntas de acreedores en las cuales se adoptaron decisiones respecto del destino del deudor.

1/ Incluye los procesos de liquidación iniciados al amparo del Artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

2/ Incluye un AGR aprobado (Procedimiento Concursal Preventivo) en el mes de mayo.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Respecto de las juntas de acreedores, en la mayoría de ellas se decidió por la liquidación del patrimonio del deudor (97,27% de los casos), lo que incluye los procesos de liquidación iniciados al amparo de los Artículos 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

9.5. CCO-Sede Central: Créditos reconocidos (hábiles para participar en junta), según destino del patrimonio del deudor

Enero-diciembre 2011. Millones de Nuevos Soles

Nº	Des. del pat. del deud.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Disolución y liquidación 1/	6,58	2,30	53,98	11,39	12,18	177,54	6,92	20,94	22,48	-	10,31	2,87	327,48	65,24
2	Reestructuración 2/	-	-	-	-	169,63	-	-	-	-	-	4,86	-	174,49	34,76
TOTAL		6,58	2,30	53,98	11,39	181,81	177,54	6,92	20,94	22,48	-	15,16	2,87	501,97	100,00

1/ Incluye los reconocimientos de créditos de los procesos iniciados al amparo del Artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

2/ Incluye los reconocimientos de créditos del Procedimiento Concursal Preventivo.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Central del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo de análisis, el monto de créditos reconocidos ascendió a 501,97 millones de nuevos soles, de los cuales el 65,24% correspondió a procesos de liquidación y el 34,76% a procesos de reestructuración.

C. SEDE LIMA NORTE

9.6 CCO-ILN: Procedimientos iniciados, según tipo de solicitante

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de solicitante	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Acreedor (692-A o 703) 1/	-	6	6	4	10	16	1	19	7	9	3	23	104	93,69
2	Deudor 2/	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	-	4	3,60
3	Acreedor	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	2,70
TOTAL		1	7	7	4	11	17	2	19	7	9	4	23	111	100,00

1/ Se refiere al artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

2/ Incluye procedimientos concursales preventivos.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Lima Norte del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, se iniciaron 111 procedimientos concursales en la Sede Lima Norte, de los cuales el 93,69% se inició a solicitud del acreedor pero por mandato Judicial (procesos de liquidación iniciados al amparo de los Artículos 692-A [antes 703] del Código Procesal Civil); mientras que el 3,60% y el 2,70% se iniciaron a solicitud de los deudores (procedimientos concursales ordinarios y preventivos) y los acreedores (procedimiento concursal ordinario), respectivamente.

9.7 CCO-ILN: Junta de acreedores, según destino del patrimonio del deudor

Enero-diciembre 2011

Nº	Des. del pat. del deud.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Disolución y liquidación 1/	-	1	3	3	-	1	2	1	-	-	1	-	12	85,71
2	Reestructuración 2/	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	14,29
TOTAL		-	1	3	3	-	1	2	2	-	-	1	1	14	100,00

Nota: La información se refiere al número de juntas de acreedores en las cuales se adoptaron decisiones respecto del destino del deudor.

1/ Incluye los procesos de liquidación iniciados al amparo del Artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

2/ Incluye Acuerdos Global de Refinanciación aprobados (Procedimiento Concursal Preventivo).

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En cuanto a las juntas de acreedores, en la mayoría de ellas se decidió por la liquidación del patrimonio del deudor (85,71%), lo que incluye los procesos de liquidación iniciados al amparo de los Artículos 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

9.8. CCO-ILN: Créditos reconocidos (hábiles para participar en junta), según destino del patrimonio del deudor

Enero-diciembre 2011. Millones de nuevos soles

Nº	Des. del pat. del deud.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Disolución y liquidación 1/	-	-	10,40	116,40	-	3,60	2,50	1,60	-	-	7,10	-	141,60	81,57
2	Reestructuración 2/	-	-	-	-	-	-	-	22,60	-	-	-	9,40	32,00	18,43
TOTAL		-	-	10,40	116,40	-	3,60	2,50	24,20	-	-	7,10	9,40	173,60	100,00

1/ Incluye los reconocimientos de créditos de los procesos iniciados al amparo del Artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

2/ Incluye los reconocimientos de créditos del Procedimiento Concursal Preventivo.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la Sede Lima Norte del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Por otra parte, durante el periodo de análisis, el monto de créditos reconocidos ascendió a 173,60 millones de nuevos soles, de los cuales el 81,57% correspondió a procesos de liquidación y el 18,43% a procesos de reestructuración.

D. OFICINAS REGIONALES**9.9. CCO-Oficinas Regionales: Procedimientos iniciados, según tipo de solicitante**

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de solicitante	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Acreedor (692-A o 703) 1/	4	4	4	3	8	9	9	8	12	11	5	4	81	87,10
2	Deudor	2	-	-	2	1	1	1	1	-	1	-	-	9	9,68
3	Acreedor	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	3	3,23
TOTAL		7	4	4	5	9	10	10	10	12	12	5	5	93	100,00

1/ Se refiere al artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el año 2011, se iniciaron 93 procedimientos concursales en la Oficinas Regionales, de los cuales el 87,10% se inició a solicitud del acreedor, pero por mandato Judicial (procesos de liquidación iniciados al amparo de los Artículos 692 - A [antes 703] del Código Procesal Civil); mientras que el 9,68% y el 3,23% se iniciaron a solicitud de los deudores y acreedores, respectivamente.

9.10 CCO-Oficinas Regionales: Procedimientos iniciados según oficina regional y tipo de solicitante

Enero-diciembre 2011

N° Ofi. Reg.	Tipo de solicitante	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 ORI Lambayeque	Acreeedor (692-A o 703)	1	1	-	-	4	-	1	3	6	6	-	2	24	100,00
	Deudor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	1	1	-	-	4	-	1	3	6	6	-	2	24	100,00
2 ORI Piura	Acreeedor (692-A o 703)	-	2	-	1	2	5	2	2	2	5	1	-	22	95,65
	Deudor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Acreeedor	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4,35
	Sub-total	1	2	-	1	2	5	2	2	2	5	1	-	23	100,00
3 ORI Arequipa	Acreeedor (692-A o 703)	3	-	2	1	-	3	-	-	4	-	2	1	16	84,21
	Deudor	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	3	15,79
	Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	4	-	2	1	-	3	1	-	4	1	2	1	19	100,00
4 ORI La Libertad	Acreeedor (692-A o 703)	-	-	2	-	-	-	6	2	-	-	2	1	13	72,22
	Deudor	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	3	16,67
	Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	11,11
	Sub-total	-	-	2	1	1	1	6	3	-	-	2	2	18	100,00
5 ORI Loreto	Acreeedor (692-A o 703)	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	3	50,00
	Deudor	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	3	50,00
	Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	1	-	-	2	1	1	-	1	-	-	-	-	6	100,00
6 ORI Cusco	Acreeedor (692-A o 703)	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3	100,00
	Deudor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3	100,00
TOTAL	Acreeedor (692-A o 703)	4	4	4	3	8	9	9	8	12	11	5	4	81	87,10
	Deudor	2	-	-	2	1	1	1	1	-	1	-	-	9	9,68
	Acreeedor	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	3	3,23
	Total	7	4	4	5	9	10	10	10	12	12	5	5	93	100,00

Nota: El tipo de solicitante "Acreeedor (692-A o 703)" se refiere artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.
Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

Durante el periodo de análisis, los procesos de liquidación iniciados al amparo de los Artículos 692-A [antes 703] del Código Procesal Civil, representaron la mayor parte de los procedimientos iniciados en cada una de las Oficinas Regionales.

10. SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Nº 1

LA SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Nº 1 (SC1) es el órgano que resuelve en segunda y última instancia administrativa los procedimientos relacionados con las Comisiones de: Eliminación de Barreras Burocráticas, Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD), Fiscalización de Dumping y Subsidios (CFD), Defensa de la Libre Competen-

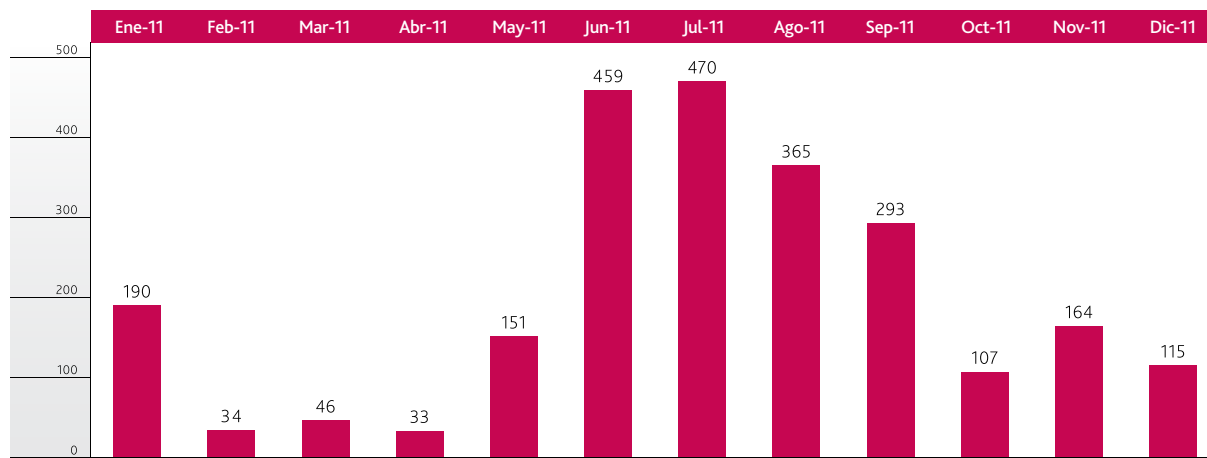
cia (CLC), Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias (CNB), y Procedimientos Concursales (CCO). Además, la SC1 resuelve las recusaciones y quejas contra dichas Comisiones y contra otras Salas del Tribunal, o algún funcionario que trabaje en ellas por presuntos defectos en la tramitación de un procedimiento, y también se pronuncia respecto

de pedidos de aclaración, ampliación y enmienda de sus resoluciones.

En ese contexto, los siguientes gráficos y/o cuadros presentan información estadística sobre las apelaciones recibidas por la segunda instancia⁴⁰ en materia concursal (CCO), competencia desleal (CCD) y otras⁴¹ en el periodo enero - diciembre 2011.

A. APELACIONES EN MATERIA CONCURSAL

10.1 SC1: Apelaciones ingresadas en materia concursal Enero-diciembre 2011. Total: 2 427 apelaciones



Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero - diciembre 2011, ingresaron 2 427 apelaciones en materia concursal. En dicho periodo, los meses con mayor número de expedientes ingresados fueron junio, julio, agosto y septiembre.

[40] No se presenta información estadística respecto a los siguientes tipos de expedientes tales como: apelación de medida cautelar, contienda de competencia, cuaderno de nulidad, medida cautelar, queja y recusación. Las siglas en los títulos de las estadísticas indican la sala a cargo de la materia a diciembre del año 2009.

[41] Incluye los procedimientos de la CEB, CFD, CLC y CNB.

10.2 SC1: Apelaciones ingresadas en materia concursal, según tipo de inicio de procedimiento en primera instancia Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De parte	173	31	39	32	148	453	470	353	286	103	157	114	2 359	97,20
2	De oficio	17	3	7	1	3	6	-	12	7	4	7	1	68	2,80
TOTAL		190	34	46	33	151	459	470	365	293	107	164	115	2 427	100,00

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según modalidad de inicio del procedimiento en primera instancia, en el año 2011 el 97,20% de las apelaciones ingresadas en materia concursal fue en el marco de procedimientos iniciados de parte, mientras que el 2,80% fue consecuencia de procedimientos iniciados de oficio.

10.3 SC1: Apelaciones ingresadas en materia concursal, según sede u oficina regional de la primera instancia Enero-diciembre 2011

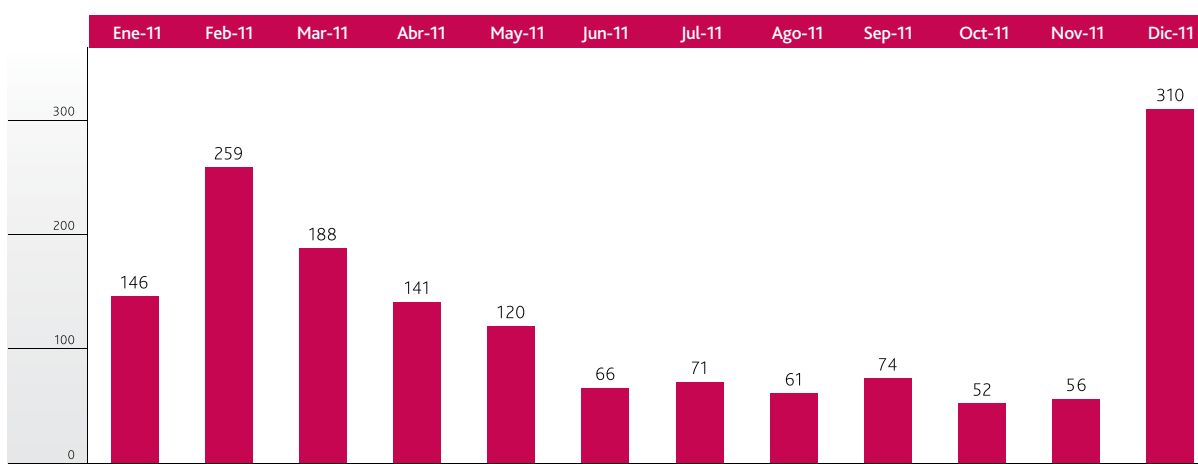
Nº	Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Sede Central	148	13	22	7	137	409	381	155	178	52	73	60	1 635	67,37
2	ORI Lambayeque	-	-	4	1	7	35	46	183	72	32	57	34	471	19,41
3	Sede Lima Norte	9	12	13	8	5	5	34	23	6	13	10	7	145	5,97
4	ORI Piura	27	8	-	9	-	3	2	2	32	9	20	7	119	4,90
5	ORI La Libertad	-	-	2	7	1	7	6	2	4	-	2	6	37	1,52
6	ORI Arequipa	6	-	5	-	1	-	-	-	1	-	-	1	14	0,58
7	ORI Cusco	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	3	0,12
8	ORI Loreto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	3	0,12
TOTAL		190	34	46	33	151	459	470	365	293	107	164	115	2 427	100,00

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según Sede u Oficina Regional de la primera instancia, en el año 2011 la Sede Central, la Oficina Regional de Lambayeque y la Sede Lima Norte concentraron la mayor parte de las apelaciones ingresadas en materia concursal, con participaciones de 67,37%, 19,41% y 5,97% respectivamente.

10.4 SC1: Apelaciones resueltas en materia concursal

Enero-diciembre 2011. Total: 1 544 apelaciones resueltas



Fuente: Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 se resolvieron 1 544 apelaciones en materia concursal, destacándose el mes de diciembre, con 310 apelaciones resueltas.

10.5 SC1: Apelaciones resueltas en materia concursal, según el sentido del pronunciamiento

Enero-diciembre 2011

Nº	Sentido de pronunc.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirma	90	125	78	101	83	39	38	45	52	39	38	37	765	49,55
2	Revoca	19	12	24	16	18	9	19	12	9	6	11	6	161	10,43
3	Nulidad	7	6	2	6	3	2	2	1	3	1	1	-	34	2,20
4	Otro 1/	30	116	84	18	16	16	12	3	10	6	6	267	584	37,82
TOTAL		146	259	188	141	120	66	71	61	74	52	56	310	1544	100,00

1/ Incluye los sentidos de pronunciamiento: sustracción de la materia, nulidad del concesorio de apelación, modifica, etc.

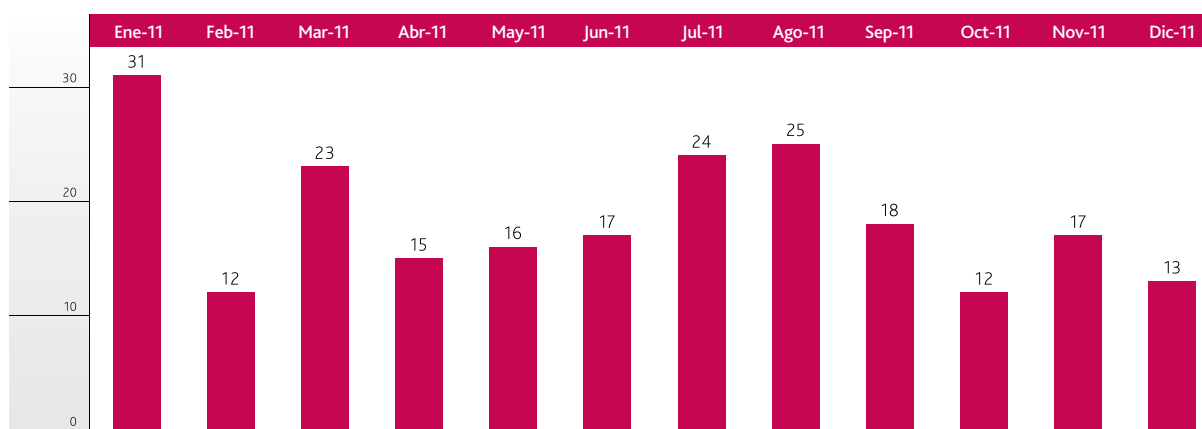
Fuente: Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, la segunda instancia confirmó el 49,55% de las apelaciones resueltas en materia concursal por la primera instancia, y revocó el 10,43%, entre otras.

B. APELACIONES EN MATERIA DE COMPETENCIA DESLEAL

10.6 SC1: Apelaciones ingresadas en materia de competencia desleal

Enero-diciembre 2011. Total: 223 apelaciones ingresadas



Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el período enero-diciembre 2011, ingresaron 223 apelaciones en materia de competencia desleal. El mes con mayor número de apelaciones fue enero, mientras que los meses con menor número de apelaciones fueron febrero y octubre.

10.7 SC1: Apelaciones ingresadas en materia de competencia desleal, según tipo de inicio de procedimiento en primera instancia

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	De oficio	28	7	11	11	7	9	14	18	11	8	12	2	138	61,88
2	De parte	3	5	12	4	9	8	10	7	7	4	5	11	85	38,12
TOTAL		31	12	23	15	16	17	24	25	18	12	17	13	223	100,00

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según la modalidad de inicio del procedimiento en primera instancia, en el año 2011 el 61,88% de las apelaciones ingresadas en materia de competencia desleal fue consecuencia de procedimientos iniciados de oficio y el 38,12% fue en el marco de procedimientos iniciados de parte.

10.8 SC1: Apelaciones ingresadas en materia de competencia desleal, según sede u oficina regional de la primera instancia Enero-diciembre 2011

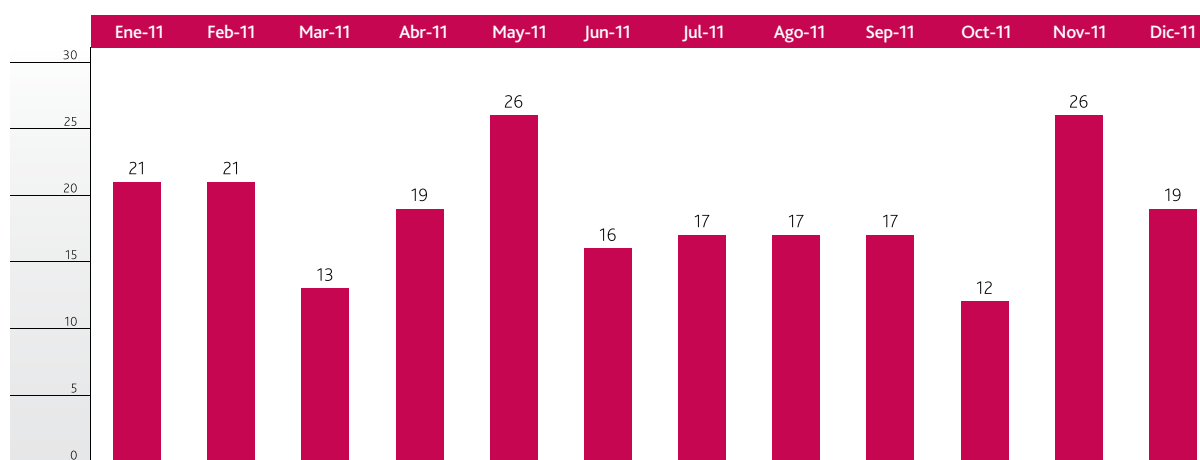
Nº Sede u oficina reg.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sede Central	6	6	11	7	11	8	13	10	6	5	8	10	101	45,29
2 ORI Cusco	9	6	6	8	3	6	8	6	8	3	5	1	69	30,94
3 ORI Cajamarca	14	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	1	18	8,07
4 ORI Loreto	-	-	2	-	2	-	-	5	1	2	1	-	13	5,83
5 ORI Arequipa	-	-	-	-	-	3	-	4	1	-	1	-	9	4,04
6 ORI Lambayeque	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	2	-	5	2,24
7 ORI Ica	2	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	4	1,79
8 ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	0,90
9 ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	0,90
TOTAL	31	12	23	15	16	17	24	25	18	12	17	13	223	100,00

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según la Sede u Oficina Regional de la primera instancia, en el año 2011 la Sede Central y la Oficina Regional de Cusco concentraron la mayor parte de las apelaciones ingresadas en materia de competencia desleal, con participaciones de 45,29% y 30,94% respectivamente.

10.9 SC1: Apelaciones resueltas en materia de competencia desleal

Enero-diciembre 2011. Total: 224 apelaciones resueltas



Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 se resolvieron 224 apelaciones en materia de competencia desleal, observándose una cantidad importante de apelaciones resueltas en los meses de mayo y noviembre de 2011.

10.10 SC1: Apelaciones resueltas en materia de competencia desleal, según el sentido del pronunciamiento

Enero-diciembre 2011

Nº Sentido de pronunc.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Confirma	13	16	12	14	9	9	7	7	14	11	21	11	144	64,29
2 Revoca	-	1	-	2	6	3	2	1	-	1	3	2	21	9,38
3 Nulidad	6	1	-	1	2	1	3	2	-	-	1	1	18	8,04
4 Otro 1/	2	3	1	2	9	3	5	7	3	-	1	5	41	18,30
TOTAL	21	21	13	19	26	16	17	17	17	12	26	19	224	100,00

1/ Incluye los sentidos de pronunciamiento: sustracción de la materia, nulidad del concesorio de apelación, modifica, etc.
Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, la segunda instancia confirmó el 64,29% de las apelaciones resueltas en materia de competencia desleal por la primera instancia, y revocó el 9,38%, entre otros.

C. APELACIONES EN OTRAS MATERIAS

10.11 SC1: Otras apelaciones ingresadas, según materia

Enero-diciembre 2011

Nº Materia	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 CEB	6	12	13	14	8	7	9	12	14	15	19	20	149	86,13
2 CLC	1	1	6	-	1	-	1	1	-	1	-	-	12	6,94
3 CFD	1	1	4	-	1	-	-	1	-	1	1	-	10	5,78
4 CNB	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1,16
TOTAL	9	14	23	14	10	7	10	14	14	17	20	21	173	100,00

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En esta parte se presentan las apelaciones en materias distintas a las mencionadas anteriormente, es decir, se incluyen a: Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB), Defensa de la Libre Competencia (CLC), Dumping y Subsidios (CFD), y Normalización y Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias (CNB).

Durante el periodo enero - diciembre 2011, ingresaron 173 apelaciones de otras materias. El mes con mayor número de apelaciones fue marzo, y el mes con menor número de apelaciones fue junio.

Cabe resaltar, que durante el período de análisis las apelaciones ingresadas, relacionadas a eliminación de barreras burocráticas, representaron el 86,13 % del total de otras apelaciones ingresadas.

10.12 SC1: Otras apelaciones ingresadas, según tipo de inicio de procedimiento en primera instancia

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de inicio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 De parte	8	13	17	10	10	6	7	13	13	16	19	20	152	87,86
2 De oficio	1	1	6	4	-	1	3	1	1	1	1	1	21	12,14
TOTAL	9	14	23	14	10	7	10	14	14	17	20	21	173	100,00

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según la modalidad de inicio del procedimiento en primera instancia, en el año 2011 el 87,86% de las otras apelaciones ingresadas fue iniciado de parte, mientras que el 12,14% fue iniciado de oficio.

10.13 SC1: Otras apelaciones ingresadas, según sede u oficina regional de la primera instancia

Enero-diciembre 2011

Nº Sede u oficina regi.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sede Central	8	13	22	14	9	4	9	14	11	15	20	21	160	92,49
2 ORI Piura	-	1	-	-	-	3	1	-	1	-	-	-	6	3,47
3 ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	1,73
4 ORI Cusco	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1,16
5 ORI La Libertad	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,58
6 ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,58
TOTAL	9	14	23	14	10	7	10	14	14	17	20	21	173	100,00

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según Sede u Oficina Regional de primera instancia, en el 2011 la Sede Central concentró el 92,49% de las otras apelaciones ingresadas en el área de competencia.

10.14 SC1: Otras apelaciones resueltas, según materia

Enero-diciembre 2011

Nº Materia	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 CEB	14	21	12	11	10	18	11	9	16	14	4	8	148	85,55
2 CFD	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	-	1	17	9,83
3 CLC	-	-	1	2	-	1	1	-	-	2	-	-	7	4,05
4 CNB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,58
TOTAL	17	24	14	14	11	20	13	12	17	18	4	9	173	100,00

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 se resolvieron 173 apelaciones en otras materias, siendo febrero el mes con mayor cantidad de apelaciones resueltas y noviembre el mes con menor cantidad de apelaciones resueltas. Las apelaciones resueltas relacionadas a eliminación de barreras burocráticas representaron el 85,55 % del total de otras apelaciones resueltas.

10.15 SC1: Otras apelaciones resueltas, según el sentido del pronunciamiento

Enero-diciembre 2011

Nº Sentido del pronunc.	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Confirma	14	18	9	10	8	10	10	9	13	17	4	9	131	75,72
2 Revoca	1	4	3	2	-	5	1	3	2	1	-	-	22	12,72
3 Nulidad	-	1	1	-	2	1	-	-	1	-	-	-	6	3,47
4 Otro 1/	2	1	1	2	1	4	2	-	1	-	-	-	14	8,09
TOTAL	17	24	14	14	11	20	13	12	17	18	4	9	173	100,00

1/ Incluye los sentidos de pronunciamiento: sustracción de la materia, nulidad del concesorio de apelación, modifica, etc.

Fuente: Sala de Defensa de la Competencia Nº 1 del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, la segunda instancia confirmó el 75,72% del total de otras apelaciones resueltas, y revocó el 12,72%, entre otros.

3

PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

212. 11. DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR

217. 12. DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

229. 13. DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS

239. 14. SALA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



11. DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR

LA DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR (DDA) es el órgano resolutorio responsable de:

- Cautelar y proteger administrativamente el derecho de autor y los derechos conexos.
- Resolver en primera instancia las causas contenciosas y no contenciosas que le sean sometidas a su jurisdicción, por de-

nuncia de parte o por acción de oficio.

- Administrar el registro nacional de derecho de autor y derechos conexos, así como los actos constitutivos o modificatorios correspondientes a las sociedades de gestión colectiva y derechos conexos.
- Mantener y custodiar el depósito legal intangible.

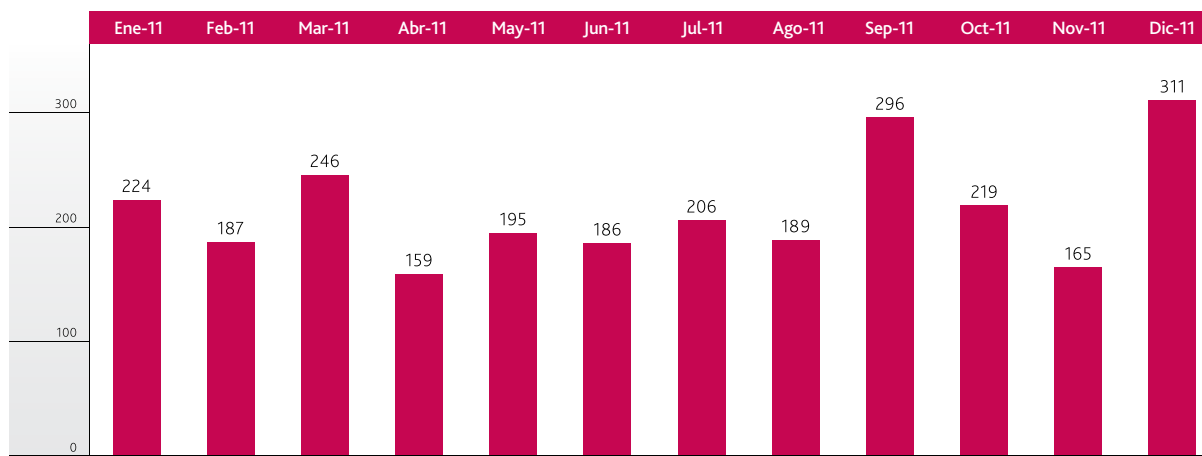
La DDA cuenta con una Comisión

competente para conocer y resolver sobre nulidad y cancelación de partidas registrales y procedimientos promovidos por infracción a los derechos, cuya tutela están bajo su competencia.

Los cuadros y/o gráficos que a continuación se presentan muestran información estadística sobre la DDA durante el periodo enero - diciembre 2011.

11.1 DDA: Expedientes presentados

Enero-diciembre 2011. Total: 2 583 expedientes presentados



Fuente: Dirección de Derechos de Autor del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, la DDA recibió un total de 2 583 expedientes asociados a procedimientos de registros, inspecciones, denuncias, medidas preventivas, actos modificatorios, arbitraje, cancelación y mediación. En promedio, se recibieron aproximadamente 215 solicitudes por mes.

11.2 DDA: Expedientes presentados, según tipo de procedimiento

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de procedimiento	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Registro	128	110	139	90	120	95	137	114	186	119	113	120	1 471	56,95
2	Inspecciones	59	26	56	20	33	38	13	42	64	52	22	131	556	21,53
3	Denuncias	28	32	38	34	28	35	41	26	27	35	21	35	380	14,71
4	Medidas preventivas	5	12	8	7	6	15	11	3	12	8	7	22	116	4,49
5	Actos modificatorios	4	6	3	7	8	3	4	4	6	5	2	3	55	2,13
6	Arbitraje	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,08
7	Cancelación	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	0,08
8	Mediación	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,04
TOTAL		224	187	246	159	195	186	206	189	296	219	165	311	2 583	100,00

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según el tipo de procedimiento, del total de expedientes presentados, los registros representaron el 56,95%, las inspecciones el 21,53%, y las denuncias el 14,71%, entre otros.

11.3 DDA: Registros presentados, según tipo de obra

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de obra	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Obras literarias	68	45	79	41	77	50	73	64	68	64	51	58	738	50,17
2	Fonogramas	32	26	22	17	21	22	16	16	26	24	15	20	257	17,47
3	Obras artísticas	13	9	14	11	4	14	10	10	48	11	27	14	185	12,58
4	Programas de computador /Software	9	7	13	14	5	4	29	17	25	13	15	14	165	11,22
5	Obras audiovisuales 1/	3	21	6	5	2	4	3	5	2	2	1	3	57	3,87
6	Contratos SGC 2/	1	-	4	1	8	-	3	1	10	4	-	8	40	2,72
7	Otros	2	2	1	1	3	1	3	1	7	1	4	3	29	1,97
TOTAL		128	110	139	90	120	95	137	114	186	119	113	120	1 471	100,00

1/ Las obras audiovisuales aunque se encuentran conceptualmente dentro de las obras artísticas, en este cuadro se muestran por separado.

2/ Sociedad de Gestión Colectiva (SGC).

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo enero - diciembre 2011, la mayor cantidad de solicitudes de registro estuvieron relacionadas a obras literarias, que acumularon un total de 738 solicitudes y representaron el 50,17% del total de solicitudes de registro de derecho de autor. Asimismo, los fonogramas solicitados totalizaron 257, los cuales representaron el 17,47%; entre otros.

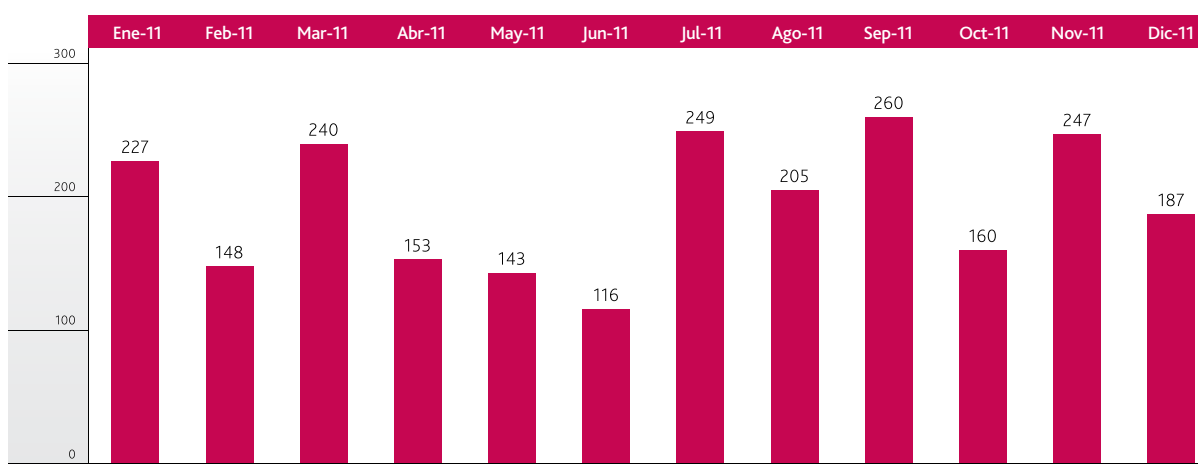
11.4 DDA: Solicitudes de expedientes (registros e infracciones) según sede u oficina regional Enero-diciembre 2011

Nº Sede u oficina regional	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sede Central	181	145	200	120	144	143	169	160	195	178	129	226	1990	82,68
2 ORI Arequipa	5	5	2	4	9	4	7	2	14	6	6	3	67	2,78
3 ORI La Libertad	6	2	6	6	5	1	3	5	7	3	1	16	61	2,53
4 ORI Cusco	5	5	1	7	7	5	3	7	3	4	3	10	60	2,49
5 ORI Puno	6	2	1	-	5	3	2	1	16	4	4	4	48	1,99
6 ORI Lambayeque	5	3	2	-	3	3	3	3	1	7	3	2	35	1,45
7 ORI Tacna	2	-	8	2	2	1	-	1	8	1	1	1	27	1,12
8 ORI Ancash - Huaraz	-	-	1	-	1	3	-	1	2	-	2	8	18	0,75
9 ORI Piura	2	1	2	2	1	1	-	-	8	1	2	4	24	1,00
10 ORI Ica	2	-	1	-	2	2	1	-	2	-	1	9	20	0,83
11 ORI Cajamarca	1	2	3	-	1	-	2	1	2	2	2	2	18	0,75
12 ORI San Martín	-	-	1	1	1	1	1	1	7	-	1	-	14	0,58
13 ORI Junín	-	2	4	2	-	-	-	-	3	-	-	1	12	0,50
14 ORI Ancash - Chimbote	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	8	0,33
15 ORI Loreto	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	5	0,21
TOTAL	215	168	233	144	181	168	191	182	277	206	156	286	2 407	100,00

Nota: Las infracciones están compuestas por las denuncias e inspecciones.

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según el lugar de presentación de las solicitudes de registros e infracciones (denuncias e inspecciones), la Sede Central concentró el 82,68%, mientras que las Oficinas Regionales de Arequipa, La Libertad y Cusco concentraron respectivamente el 2,78%, 2,53% y 2,49% de las solicitudes.

11.5 DDA: Expedientes concluidosEnero-diciembre 2011. **Total: 2 335 expedientes concluidos**

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 la DDA concluyó un total de 2 335 expedientes. El número de expedientes concluidos por mes ascendió aproximadamente a 194.

11.6 DDA: Expedientes concluidos, según tipo de procedimiento

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de procedimiento	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Registro	99	71	139	71	94	45	187	137	182	103	143	125	1 396	59,79
2	Inspecciones	62	25	54	41	23	31	24	34	25	21	62	14	416	17,82
3	Denuncias	44	38	36	24	18	18	21	23	42	29	38	40	371	15,89
4	Medidas preventivas	5	14	7	8	6	12	14	5	6	4	2	7	90	3,85
5	Actos modificatorios	15	-	3	9	2	10	1	6	5	2	1	-	54	2,31
6	Cancelaciones	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	5	0,21
7	Autorizaciones de funcionamiento	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	0,09
8	Mediación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,04
TOTAL		227	148	240	153	143	116	249	205	260	160	247	187	2 335	100,00

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De acuerdo a los tipos de procedimientos concluidos, los registros representaron 59,79%, las inspecciones el 17,82%, las denuncias el 15,89%, entre otros.

11.7 DDA: Registros concluidos, según tipo de obra

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de obra	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Obras literarias	55	30	72	36	52	15	112	80	85	54	70	55	716	51,29
2	Fonogramas	18	12	29	17	17	9	34	21	23	18	22	19	239	17,12
3	Obras artísticas	12	3	15	4	9	10	12	10	36	14	23	26	174	12,46
4	Programas de computador/Software	9	6	9	11	8	3	21	16	28	9	16	16	152	10,89
5	Obras audiovisuales 1/	1	19	9	1	4	5	4	4	4	-	3	4	58	4,15
6	Contratos SGC 2/	-	-	4	2	2	3	1	4	4	7	-	1	28	2,01
7	Otros	4	1	1	-	2	-	3	2	2	1	9	4	29	2,08
TOTAL		99	71	139	71	94	45	187	137	182	103	143	125	1396	100,00

1/ Las obras audiovisuales aunque se encuentran conceptualmente dentro de las obras artísticas, en este cuadro se muestran por separado.

2/ Sociedad de Gestión Colectiva (SGC).

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Con respecto a los registros concluidos por tipo de obra, durante el período de análisis, las obras literarias representaron el 51,29%, los fonogramas el 17,12%, las obras artísticas el 12,46%, los programas de computador (software) el 10,89%, las obras audiovisuales el 4,15%, los contratos SGC el 2,01% y otros el 2,08%.

11.8 DDA: Registros concluidos, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Fundado	95	62	133	69	90	37	183	131	172	93	137	122	1324	94,84
2	Denegado	4	9	6	1	3	8	3	5	8	7	6	2	62	4,44
3	Abandono	-	-	-	1	1	-	1	1	2	3	-	1	10	0,72
TOTAL		99	71	139	71	94	45	187	137	182	103	143	125	1396	100,00

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Con respecto al tipo de conclusión, cabe resaltar que el 94,84% de las solicitudes de registro de derecho de autor fueron declaradas fundadas, el 4,44% fueron denegadas y el 0,72% fueron declaradas en abandono.

12. DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

LA DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS⁴² (DIN) es el órgano competente para conocer y resolver, en primera instancia administrativa, los siguientes tipos de solicitudes: patentes de invención, patentes de modelo de utilidad, diseños industriales, certificados de protección, conocimientos colectivos de pueblos indígenas, esquemas de trazado de circuitos integrados, certificados de obtentor de nuevas variedades vegetales y contratos de tecnología extranjera.

Asimismo, la Comisión de Invencio-

nes y Nuevas Tecnologías, como parte de la Dirección, se encarga de conocer y resolver, en primera instancia administrativa, los procesos contenciosos derivados de los registros inscritos por la Dirección (oposiciones y nulidades), incluyendo los procedimientos por infracción a los derechos de propiedad industrial en cuanto a los registros que la Dirección inscribe.

Por otro lado, la Dirección se encarga de registrar los actos modificatorios referidos a derechos inscritos, tales como: transferencias, cambios de nombre, domicilio, licencias de uso, etc. Además

tiene a su cargo el listado de licencias de uso de tecnología, asistencia técnica, ingeniería básica y de detalle, gerencia y franquicia de origen extranjero.

Asimismo, la DIN brinda a los usuarios diversos servicios tales como la búsqueda de información tecnológica, el suministro de documento completo de patente, la búsqueda de antecedentes y la orientación para la adecuada presentación de las solicitudes de registro.

En ese contexto, en los siguientes cuadros se presenta información estadística de la DIN durante el periodo enero - diciembre 2011⁴³.

[42] De acuerdo al artículo 37º de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

[43] La información presentada fue actualizada al 30 de diciembre de 2011. Para mayores referencias visitar la página web de la DIN: http://www.indecopi.gob.pe/0/home_invenciones_tecnologia.aspx?PFL=10. Al final de este documento se presenta un glosario donde se presenta una definición de algunos términos presentados en esta sección.

12.1 DIN: Expedientes iniciados, según tipo de procedimiento y modalidad

Enero-diciembre 2011

N° Tipo de procedimiento	Modalidad	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Registro	Patentes de invención	82	88	104	83	104	120	57	105	126	89	104	106	1 168	53,87
	Modelos de utilidad	6	4	6	6	3	6	6	4	15	11	8	4	79	3,64
	Diseños industriales	12	15	30	32	50	32	39	21	29	24	22	28	334	15,41
	Certificados de protección	-	1	-	1	1	-	2	-	-	-	1	-	6	0,28
	Contratos de tecnología extranjera	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,05
	Certificados de obtentor	-	4	2	2	2	6	1	3	-	3	4	2	29	1,34
	Conocimientos colectivos	-	-	453	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	455
	Sub-total	100	112	595	125	160	164	105	133	170	127	139	142	2 072	95,57
2 Otros procedimientos	Actos modificatorios	2	4	5	3	10	1	6	3	8	6	13	5	66	3,04
	Nulidades	1	-	-	3	2	-	1	1	3	-	-	-	11	0,51
	Infracciones	1	2	1	4	3	-	-	2	5	1	-	-	19	0,88
	Sub-total	4	6	6	10	15	1	7	6	16	7	13	5	96	4,43
TOTAL		104	118	601	135	175	165	112	139	186	134	152	147	2 168	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero - diciembre 2011, el total de expedientes iniciados fueron 2 168, compuestos por registros (95,57%), los cuales incluyen a las siguientes modalidades: patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales, certificados de protección, contratos de tecnología extranjera, certificados de obtentor y conocimientos colectivos. Por su parte, otros procedimientos estuvieron conformados por actos modificatorios (3,04%), nulidades (0,51%), e infracciones (0,88%).

12.2 DIN: Solicitudes de registro presentadas, según modalidad y origen

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad	Origen	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Patentes de invención	Nacionales	2	-	-	7	5	5	1	1	7	6	3	2	39	3,34
	Extranjeras	80	88	104	76	99	115	56	104	119	83	101	104	1 129	96,66
	Sub-total	82	88	104	83	104	120	57	105	126	89	104	106	1 168	100,00
2 Modelos de utilidad	Nacionales	6	4	5	6	3	4	5	4	13	10	8	4	72	91,14
	Extranjeras	-	-	1	-	-	2	1	-	2	1	-	-	7	8,86
	Sub-total	6	4	6	6	3	6	6	4	15	11	8	4	79	100,00
3 Diseños industriales	Nacionales	5	7	9	7	10	9	2	10	14	7	4	2	86	25,75
	Extranjeras	7	8	21	25	40	23	37	11	15	17	18	26	248	74,25
	Sub-total	12	15	30	32	50	32	39	21	29	24	22	28	334	100,00
4 Certificados de protección	Nacionales	-	1	-	1	1	-	2	-	-	-	1	-	6	100,00
	Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	1	-	1	1	-	2	-	-	-	1	-	6	100,00
5 Contratos de tecnología extranjera	Nacionales	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
	Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
6 Certificados de obtentor	Nacionales	-	4	-	-	1	1	-	-	-	1	1	1	9	31,03
	Extranjeras	-	-	2	2	1	5	1	3	-	2	3	1	20	68,97
	Sub-total	-	4	2	2	2	6	1	3	-	3	4	2	29	100,00
7 Conocimientos colectivos	Nacionales	-	-	453	-	-	-	-	-	-	-	-	2	455	100,00
	Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	-	453	-	-	-	-	-	-	-	-	2	455	100,00
TOTAL	Nacionales	13	16	467	22	20	19	10	15	34	24	17	11	668	32,24
	Extranjeras	87	96	128	103	140	145	95	118	136	103	122	131	1 404	67,76
	Total	100	112	595	125	160	164	105	133	170	127	139	142	2 072	100,00

Fuente: Dirección de Inversiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero - diciembre 2011 se presentaron 2 072 solicitudes de registro. El número de solicitudes de registro de patentes de invención presentados fueron 1 168 solicitudes, de las cuales el 96,66% tuvo origen extranjero. En el caso de los diseños industriales, se presentaron 334 solicitudes, de las cuales el 25,75% tuvo origen nacional y el 74,25% tuvo origen extranjero. Por su parte, se registraron a 455 conocimientos colectivos, principalmente durante el mes de marzo de 2011.

12.3 DIN: Solicitudes de patentes de invención presentadas, según tipo de patente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de patente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Patente farmacéutica	40	50	51	40	63	71	32	50	63	39	49	54	602	51,54
2	Otros campos técnicos	42	38	53	43	41	49	25	55	63	50	55	52	566	48,46
TOTAL		82	88	104	83	104	120	57	105	126	89	104	106	1 168	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En relación a las solicitudes de patentes de invención iniciadas durante el periodo enero - diciembre 2011, el 51,54% (602 solicitudes) estuvo relacionado a invenciones farmacéuticas, mientras que el 48,46% (566 solicitudes) correspondió a invenciones en otros campos técnicos.

12.4 DIN: Solicitudes de patentes de invención presentadas, según país del solicitante

Enero-diciembre 2011

Nº	País	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	EE UU de América	21	30	39	32	30	44	19	35	46	41	31	38	406	34,76
2	Alemania	12	26	12	7	16	13	2	15	20	7	13	13	156	13,36
3	Suiza	9	11	13	4	10	6	7	9	11	10	8	9	107	9,16
4	Francia	8	1	1	3	10	10	2	4	2	2	3	4	50	4,28
5	Japón	3	5	6	5	2	3	3	4	7	3	2	7	50	4,28
6	España	3	1	3	4	2	8	4	-	7	1	9	4	46	3,94
7	Perú	2	-	-	7	5	5	1	1	7	6	3	2	39	3,34
8	Reino Unido	5	2	3	2	1	1	2	5	7	3	2	2	35	3,00
9	Australia	2	1	1	-	4	5	3	6	-	6	2	3	33	2,83
10	Italia	3	1	-	-	-	2	3	5	4	-	1	3	22	1,88
11	Bélgica	3	-	2	2	-	2	-	3	1	-	3	5	21	1,80
12	Chile	1	-	2	3	1	3	-	1	4	2	2	1	20	1,71
13	Suecia	-	2	-	1	2	3	-	2	-	3	4	1	18	1,54
14	Finlandia	-	-	4	1	2	-	2	3	1	-	-	4	17	1,46
15	Brasil	1	-	4	2	4	-	-	-	1	1	1	1	15	1,28
16	Canadá	-	3	2	2	1	1	1	1	1	-	-	3	15	1,28
17	Países Bajos	1	-	1	1	1	3	-	1	-	-	5	-	13	1,11
18	Colombia	-	-	2	-	4	2	1	-	1	-	2	-	12	1,03
19	India	-	3	-	-	1	1	1	3	-	1	1	-	11	0,94
20	República de Corea	1	1	1	2	1	1	1	-	-	-	-	2	10	0,86
21	México	1	-	1	2	1	1	-	1	2	1	-	-	10	0,86
22	Otros países 1/	6	1	7	3	6	6	5	6	4	2	12	4	62	5,31
TOTAL		82	88	104	83	104	120	57	105	126	89	104	106	1 168	100,00

1/ Incluyen: Dinamarca, Austria, China, Luxemburgo, Sudáfrica, Argentina, Israel, entre otros países.

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Por su parte, los cinco principales países que presentaron la mayor cantidad de solicitudes de patentes de invención fueron: Estados Unidos de América con 406 solicitudes (34,76%), Alemania con 156 solicitudes (13,36%), Suiza con 107 solicitudes (9,16%), Francia con 50 solicitudes (4,28%), y Japón con 50 solicitudes (4,28%); entre otros.

12.5 DIN: Solicitudes de patentes de invención presentadas, según secciones de la clasificación internacional de patentes Enero-diciembre 2011

Nº Nombre	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
A Necesidades corrientes de la vida	34	35	40	29	37	28	16	22	23	17	19	22	322	27,57
B Técnicas industriales diversas, transportes	6	16	14	15	12	13	2	17	10	5	11	10	131	11,22
C Química- metalurgia	26	25	32	27	38	61	29	45	73	44	56	57	513	43,92
D Textiles- papel	-	-	-	-	-	2	-	1	-	2	-	-	5	0,43
E Construcciones fijas	6	5	8	3	7	6	3	8	2	5	6	8	67	5,74
F Mecánica, iluminación, calefacción, armamento, voladura	4	2	4	4	4	3	2	6	11	5	6	7	58	4,97
G Física	1	2	2	3	3	4	2	3	3	10	4	-	37	3,17
H Electricidad	5	3	4	2	3	3	3	3	4	1	2	2	35	3,00
TOTAL	82	88	104	83	104	120	57	105	126	89	104	106	1 168	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De acuerdo a la Clasificación Internacional de Patentes, el 43,92% de las solicitudes de patentes de invención iniciadas correspondió a la sección C, la cual identifica al sector de "Química y metalurgia". Asimismo, el 27,57% perteneció a la sección A, denominada "Necesidades corrientes de la vida", y el 11,22% a la sección B, denominada "Técnicas industriales diversas, transportes"; entre otros.

12.6 DIN: Solicitudes concluidas, según tipo de procedimiento y modalidad

Enero-diciembre 2011

N° Tipo de proc.	Modalidad	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Registro	Patentes de invención	67	78	95	95	118	98	100	86	130	129	84	138	1 218	56,76
	Modelos de utilidad	9	7	11	5	8	8	12	2	12	2	-	4	80	3,73
	Diseños industriales	23	18	38	11	26	23	19	22	25	36	6	37	284	13,23
	Certificados de protección	-	-	1	-	2	-	-	1	1	-	-	-	5	0,23
	Contratos de tecnología extranjera	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,09
	Certificados de obtentor	1	-	4	3	2	2	1	1	-	1	-	-	15	0,70
	Conocimientos colectivos	-	-	-	-	-	90	-	366	-	-	-	-	456	21,25
Sub-total		100	103	149	115	157	221	132	478	168	168	90	179	2 060	95,99
2 Otros procedimientos	Actos modificatorios	1	-	8	5	4	8	-	7	5	-	3	22	63	2,94
	Nulidades	-	2	3	-	1	-	1	-	-	-	2	2	11	0,51
	Infracciones	-	2	-	-	1	1	4	-	1	-	2	1	12	0,56
	Sub-total	1	4	11	5	6	9	5	7	6	-	7	25	86	4,01
TOTAL		101	107	160	120	163	230	137	485	174	168	97	204	2 146	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Las solicitudes concluidas durante el periodo enero - diciembre 2011 fueron 2 146. Por su parte, los registros concluidos fueron 2 060 (95,99%), dichos registros hacen referencia a las siguientes modalidades: patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales, certificados de protección, certificados de obtentor, contratos de tecnología extranjera y conocimientos colectivos. Asimismo, se concluyeron 86 (4,01%) solicitudes de otros procedimientos, los cuales comprenden las modalidades de actos modificatorios, nulidades e infracciones.

12.7 DIN: Solicitudes de registro concluidos, según modalidad y origen

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad	Origen	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Patentes de invención	Nacionales	2	1	2	2	3	4	5	3	5	3	4	4	38	3,12
	Extranjeras	65	77	93	93	115	94	95	83	125	126	80	134	1 180	96,88
	Sub-total	67	78	95	95	118	98	100	86	130	129	84	138	1 218	100,00
2 Modelos de utilidad	Nacionales	5	5	7	5	8	6	10	2	10	1	-	3	62	77,50
	Extranjeras	4	2	4	-	-	2	2	-	2	1	-	1	18	22,50
	Sub-total	9	7	11	5	8	8	12	2	12	2	-	4	80	100,00
3 Diseños industriales	Nacionales	9	7	20	2	6	7	5	3	7	7	1	15	89	31,34
	Extranjeras	14	11	18	9	20	16	14	19	18	29	5	22	195	68,66
	Sub-total	23	18	38	11	26	23	19	22	25	36	6	37	284	100,00
4 Certificados de protección	Nacionales	-	-	1	-	2	-	-	1	1	-	-	-	5	100,00
	Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	-	1	-	2	-	-	1	1	-	-	-	5	100,00
5 Contratos de tecnología extranjera	Nacionales	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	100,00
	Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	100,00
6 Certificados de obtentor	Nacionales	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2	13,33
	Extranjeras	1	-	4	3	2	2	-	1	-	-	-	-	13	86,67
	Sub-total	1	-	4	3	2	2	1	1	-	1	-	-	15	100,00
7 Conocimientos colectivos	Nacionales	-	-	-	-	-	90	-	366	-	-	-	-	456	100,00
	Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	-	-	-	-	90	-	366	-	-	-	-	456	100,00
TOTAL	Nacionales	16	13	30	10	20	107	21	375	23	12	5	22	654	31,75
	Extranjeras	84	90	119	105	137	114	111	103	145	156	85	157	1 406	68,25
	Total	100	103	149	115	157	221	132	478	168	168	90	179	2 060	100,00

Fuente: Dirección de Inversiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero - diciembre 2011 las solicitudes de patentes de invención concluidas ascendieron a 1 218; de las cuales 1 180 (96,88%) provinieron del extranjero y 38 (3,12%) fueron de origen nacional. En promedio, la DIN concluyó aproximadamente más de 102 solicitudes de patentes de invención por mes.

En el período de evaluación, los modelos de utilidad concluidos fueron 80, de los cuales 62 (77,50%) solicitudes fueron de origen nacional y 18 (22,50%) provenientes del extranjero. Por su parte las solicitudes de diseños industriales, acumularon la cifra de 284 solicitudes concluidas, de las cuales 195 (68,66%) tuvieron origen extranjero, mientras que 89 (31,34%) fueron solicitudes de origen nacional.

Las solicitudes concluidas de conocimientos colectivos fueron 456, todas provenientes de comunidades indígenas peruanas. Asimismo, se concluyeron quince solicitudes de certificados de obtentor, predominantemente del extranjero. Finalmente, se registraron cinco solicitudes concluidas en la modalidad de certificado de protección, y dos en la modalidad de contratos de tecnología extranjera, en ambos casos, las solicitudes fueron de origen nacional.

12.8 DIN: Solicitudes de patentes de invención concluidas, según tipo de patente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de patente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Patente farmacéutica	34	48	64	55	71	53	65	58	73	78	56	88	743	61,00
2	Otras campos técnicos	33	30	31	40	47	45	35	28	57	51	28	50	475	39,00
TOTAL		67	78	95	95	118	98	100	86	130	129	84	138	1218	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En relación a las solicitudes de patentes de invención concluidas durante el periodo año 2011, el 61,00% (743 solicitudes) se relacionaron a invenciones farmacéuticas, mientras que el 39,00% (475 solicitudes) correspondió a invenciones en otros campos técnicos.

12.9 DIN: Solicitudes de patentes de invención concluidas, según país del solicitante

Enero-diciembre 2011

Nº	País	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	EE UU de América	17	29	33	27	37	28	28	29	43	40	24	36	371	30,46
2	Suiza	3	13	13	13	13	11	20	13	10	17	13	20	159	13,05
3	Alemania	10	5	15	13	12	12	10	15	19	13	8	20	152	12,48
4	Japón	10	2	2	5	7	12	4	3	2	8	8	9	72	5,91
5	Suecia	2	1	2	5	1	3	4	4	9	11	5	6	53	4,35
6	Francia	-	5	6	1	7	3	5	1	5	4	2	9	48	3,94
7	Reino Unido	2	1	1	5	8	5	3	3	4	1	4	6	43	3,53
8	Perú	2	1	2	2	3	4	5	3	5	3	4	4	38	3,12
9	Bélgica	4	2	2	3	5	2	2	1	4	5	4	2	36	2,96
10	España	2	-	1	2	2	4	4	2	1	1	1	5	25	2,05
11	Australia	2	1	3	3	-	1	-	1	3	8	1	-	23	1,89
12	Italia	5	6	1	2	1	-	-	-	3	1	-	4	23	1,89
13	Sudáfrica	-	2	5	-	6	2	1	1	1	4	-	-	22	1,81
14	Finlandia	1	1	-	2	3	-	3	2	4	1	-	3	20	1,64
15	Países Bajos	1	-	2	3	3	-	2	1	1	2	2	2	19	1,56
16	Chile	3	1	2	1	2	2	-	1	3	2	-	1	18	1,48
17	Canadá	-	2	-	-	2	1	2	2	2	-	2	1	14	1,15
18	Bermuda	-	2	-	-	2	1	2	2	3	-	-	-	12	0,99
19	Brasil	-	1	-	3	-	2	2	-	3	1	-	-	12	0,99
20	India	-	-	2	2	-	3	-	-	-	1	-	-	8	0,66
21	Otros países 1/	3	3	3	3	4	2	3	2	5	6	6	10	50	4,11
TOTAL		67	78	95	95	118	98	100	86	130	129	84	138	1218	100,00

1/ Incluyen: Argentina, Irlanda, México, República de Corea, Noruega, entre otros países.

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Los cinco principales países con solicitudes de patentes de invención concluidas fueron: Estados Unidos de América (30,46%), Suiza (13,05%), Alemania (12,48%), Japón (5,91%), y Suecia (4,35%).

12.10 DIN: Solicitudes de patentes de invención concluidas, según secciones de la clasificación internacional de patentes

Enero-diciembre 2011

Sección Nombre	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
A Necesidades corrientes de la vida	19	21	35	24	28	25	20	19	38	34	25	40	328	26,93
B Técnicas industriales diversas, transportes	6	11	6	11	8	10	10	10	7	9	1	9	98	8,05
C Química y metalurgia	28	37	46	47	69	47	57	51	70	66	47	73	638	52,38
D Textiles y papel	-	-	1	-	1	1	2	2	3	3	-	4	17	1,40
E Construcciones fijas	2	2	2	2	3	1	4	-	5	4	2	2	29	2,38
F Mecánica, iluminación, calefacción, armamento, voladura	5	4	2	4	7	6	4	3	2	6	3	5	51	4,19
G Física	2	-	1	3	1	8	2	1	3	6	3	3	33	2,71
H Electricidad	5	3	2	4	1	-	1	-	2	1	3	2	24	1,97
TOTAL	67	78	95	95	118	98	100	86	130	129	84	138	1218	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De acuerdo a la Clasificación Internacional de Patentes, el 52,38% de las solicitudes de patentes de invención concluidas correspondió a la sección C, la cual identifica al sector de "Química y metalurgia". Asimismo, el 26,93% perteneció a la sección A, denominada "Necesidades corrientes de la vida", mientras que el 8,05% a la sección B, denominada "Técnicas industriales diversas, transportes", entre otros.

12.11 DIN: Solicitudes de registro otorgadas, según tipo de modalidad

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Patentes de invención	31	36	32	24	30	26	27	21	46	33	25	54	385	34,10
2 Modelos de utilidad	8	5	9	2	4	7	6	1	4	1	-	2	49	4,34
3 Diseños industriales	18	15	24	10	24	20	18	21	13	33	5	28	229	20,28
4 Certificados de protección	-	-	1	-	2	-	-	1	1	-	-	-	5	0,44
5 Contratos de tecnología extr.	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,18
6 Certificados de obtentor	1	-	3	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6	0,53
7 Conocimiento colectivos	-	-	-	-	-	87	-	366	-	-	-	-	453	40,12
TOTAL	58	56	69	37	63	140	51	410	64	67	30	84	1129	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En relación a los registros otorgados en la DIN, estos hacen referencia a las siguientes modalidades: patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales, certificados de protección, certificados de obtentor, contratos de tecnología extranjera y conocimientos colectivos. Los registros otorgados según modalidad, para el periodo enero - diciembre 2011, se concentraron en conocimientos colectivos (40,12%), cuyas solicitudes fueron otorgadas principalmente en los meses de junio y agosto de 2011; patentes de invención (34,10%), diseños industriales (20,28%), modelos de utilidad (4,34%), entre otros.

12.12 DIN: Solicitudes de registro otorgadas, según modalidad y origen

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad	Origen	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Patentes de invención	Nacionales	-	-	-	-	-	1	1	-	3	2	-	2	9	2,34
	Extranjeras	31	36	32	24	30	25	26	21	43	31	25	52	376	97,66
	Sub-total	31	36	32	24	30	26	27	21	46	33	25	54	385	100,00
2 Modelos de utilidad	Nacionales	4	3	5	2	4	5	5	1	4	1	-	1	35	71,43
	Extranjeras	4	2	4	-	-	2	1	-	-	-	-	1	14	28,57
	Sub-total	8	5	9	2	4	7	6	1	4	1	-	2	49	100,00
3 Diseños industriales	Nacionales	4	5	7	1	4	4	4	2	2	4	-	9	46	20,09
	Extranjeras	14	10	17	9	20	16	14	19	11	29	5	19	183	79,91
	Sub-total	18	15	24	10	24	20	18	21	13	33	5	28	229	100,00
4 Certificados de protección	Nacionales	-	-	1	-	2	-	-	1	1	-	-	-	5	100,00
	Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	-	1	-	2	-	-	1	1	-	-	-	5	100,00
5 Contratos de tecnología extranjera	Nacionales	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	100,00
	Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	100,00
6 Certificados de obtentor	Nacionales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Extranjeras	1	-	3	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6	100,00
	Sub-total	1	-	3	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6	100,00
7 Conocimientos colectivos	Nacionales	-	-	-	-	-	87	-	366	-	-	-	-	453	100,00
	Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sub-total	-	-	-	-	-	87	-	366	-	-	-	-	453	100,00
TOTAL	Nacionales	8	8	13	4	11	97	10	370	10	7	-	12	550	48,72
	Extranjeras	50	48	56	33	52	43	41	40	54	60	30	72	579	51,28
	Total	58	56	69	37	63	140	51	410	64	67	30	84	1129	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Las patentes de invención otorgadas ascendieron a 385 para el periodo enero - diciembre 2011. De éstas, 376 provinieron del extranjero y 9 de origen nacional. En promedio, la DIN otorgó cerca de 32 patentes de invención por mes.

Con respecto a los modelos de utilidad, se otorgaron 49 solicitudes, de las cuales 35 fueron de origen nacional y 14 provenientes del extranjero. Por su parte los diseños industriales acumularon la cifra de 229 solicitudes otorgadas, de las cuales 183 solicitudes fueron de origen extranjero; mientras que las de origen nacional fueron 46.

Las solicitudes otorgadas de conocimientos colectivos fueron 453, provenientes de comunidades indígenas peruanas. Las solicitudes otorgadas de las modalidades certificado de protección y contratos de tecnología extranjera provinieron de origen nacional, otorgándose 5 y 2 solicitudes, respectivamente. Finalmente, se otorgaron 6 solicitudes de certificados de obtentor, todas del extranjero.

12.13 DIN: Solicitudes de patentes de invención otorgadas, según tipo de patente

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de patente	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Patente farmacéutica	13	19	16	9	16	10	14	12	23	11	14	26	183	47,53
2	Otros campos técnicos	18	17	16	15	14	16	13	9	23	22	11	28	202	52,47
TOTAL		31	36	32	24	30	26	27	21	46	33	25	54	385	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En relación a las patentes de invención otorgadas durante el periodo enero - diciembre 2011, el 47,53% estuvo relacionado con invenciones farmacéuticas, mientras que el 52,47% correspondió a invenciones en otros campos técnicos.

12.14 DIN: Solicitudes de patentes de invención otorgadas, según país del solicitante

Enero-diciembre 2011

Nº	País	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	EE UU de América	4	11	11	4	8	9	7	7	18	9	5	11	104	27,01
2	Alemania	5	2	4	1	5	4	2	4	3	1	4	8	43	11,17
3	Suiza	2	5	4	3	3	4	4	4	2	1	2	6	40	10,39
4	Japón	6	1	-	1	1	4	2	2	1	2	5	5	30	7,79
5	Francia	-	4	5	-	2	-	2	-	-	4	2	5	24	6,23
6	Italia	4	3	-	1	-	-	-	-	2	1	-	3	14	3,64
7	Reino Unido	1	1	-	1	2	-	1	1	3	-	-	3	13	3,38
8	Australia	2	1	1	-	-	-	-	1	2	5	-	-	12	3,12
9	Finlandia	1	1	-	2	1	-	1	-	2	-	-	2	10	2,60
10	Sudáfrica	-	1	2	-	3	-	-	-	1	3	-	-	10	2,60
11	Bélgica	2	1	-	-	-	1	1	-	-	1	2	1	9	2,34
12	Brasil	-	1	-	2	-	2	2	-	2	-	-	-	9	2,34
13	Chile	2	1	-	-	1	-	-	1	2	1	-	1	9	2,34
14	España	-	-	1	1	1	1	-	1	1	-	-	3	9	2,34
15	Perú	-	-	-	-	-	1	1	-	3	2	-	2	9	2,34
16	Suecia	-	1	-	4	-	-	-	-	1	1	2	-	9	2,34
17	Otros países 1/	2	2	4	4	3	-	4	-	3	2	3	4	31	8,05
TOTAL		31	36	32	24	30	26	27	21	46	33	25	54	385	100,00

1/ Incluyen: Países Bajos, Canadá, Bermuda, entre otros países

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Asimismo, los cinco principales países a cuyos solicitantes les fueron otorgadas patentes de invención fueron: Estados Unidos de América (27,01%), Alemania (11,17%), Suiza (10,39%), Japón (7,79%) y Francia (6,23%).

12.15 DIN: Solicitudes de patentes de invención otorgadas según secciones de la clasificación internacional de patentes

Enero-diciembre 2011

Sección	Nombre	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
A	Necesidades corrientes de la vida	6	7	4	4	4	4	3	5	5	2	5	15	64	16,62
B	Técnicas industriales diversas, transportes	3	7	2	9	3	4	3	3	4	4	-	5	47	12,21
C	Química - metalurgia	11	17	21	8	18	12	14	11	30	17	16	26	201	52,21
D	Textiles - papel	-	-	-	-	-	-	-	1	1		-	4	6	1,56
E	Construcciones fijas	2	2	2	1	1	1	4	-	2	2	-	2	19	4,94
F	Mecánica, iluminación, calefacción, armamento, voladura	4	2	2	1	4	3	2	-	2	4	2	1	27	7,01
G	Física	1	-	-	-	-	2	1	1	1	3	1	1	11	2,86
H	Electricidad	4	1	1	1	-	-	-	-	1	1	1	-	10	2,60
TOTAL		31	36	32	24	30	26	27	21	46	33	25	54	385	100,00

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De acuerdo a la Clasificación Internacional de Patentes, durante el periodo enero - diciembre 2011, el 52,21% de las patentes de invención otorgadas correspondió a la sección C, la cual identifica al sector de "Química y metalurgia". Asimismo, el 16,62% perteneció a la sección A, denominada "Necesidades corrientes de la vida", y el 12,21% a la sección B, denominada "Técnicas industriales diversas, transportes".

13. DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS

LA DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS (DSD) es la instancia encargada de administrar el sistema de derechos sobre marcas de productos o servicios, nombres comerciales, lemas comerciales, marcas colectivas, marcas de certificación, denominaciones de origen, que son los signos establecidos en la legislación vigente⁴⁴. En virtud de sus atribuciones: otorga, declara, anula, cancela o limita esos derechos.

Asimismo, la DSD es competente para inscribir las renovaciones y actos modificatorios relacionados con los derechos inscritos (transferencias, transferencias por fusión, cambio de nombre, cambio de nombre por fusión, cambio de domicilio, licencias de uso, anotaciones de embargo, registro de garantías mobiliarias, entre otros tipos

de modificaciones). De otro lado, la DSD a través de la Comisión de Signos Distintivos tiene la responsabilidad de conocer y resolver (en primera instancia administrativa), los procesos contenciosos relacionados con los derechos sobre marcas: oposiciones, cancelaciones y nulidades. También se incluyen bajo competencia de esta Comisión los procedimientos por infracción a los derechos de propiedad industrial en materia de signos distintivos.

Es importante señalar que desde el 1 de febrero de 2009 está vigente el Decreto Legislativo N° 1075, "Disposiciones Complementarias a la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina que establece el Régimen Común sobre Propiedad Industrial". Dicho Decreto Legislativo incluye normas que implementan

el Tratado de Derecho de Marcas (TLT), al cual el Perú se comprometió a adherirse en virtud del APC Perú - USA.

La implementación de la norma mencionada implicó cambios sustanciales en los procedimientos de competencia de la DSD. Entre los principales cambios introducidos cabe destacarlos siguientes:

- Regulación de un sistema multiclase para la presentación de solicitudes de registro.
- Facilidades al titular de marcas para pedir la renovación y modificación de más de un certificado de registro, a través de una única solicitud.

En ese contexto, los cuadros y/o gráficos que a continuación se presentan permiten mostrar la evolución de los expedientes tramitados por la DSD durante el periodo enero - diciembre 2011.

[44] La DSD se regula mediante: la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI; la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina (Régimen Común sobre Propiedad Industrial); la Decisión 689 de la Comisión de la Comunidad Andina (Adecuación de determinados artículos de la Decisión 486); y el Decreto Legislativo N° 1075 (Disposiciones Complementarias a la Decisión 486).

A. NÚMERO DE SOLICITUDES POR MES - POR EXPEDIENTE

13.1 DSD: Expedientes presentados, según tipo de procedimiento

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de procedimiento	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Registro	1 870	1 853	2 419	1 923	2 067	2 165	1 823	1 999	2 419	2 085	2 179	1 909	24 711	68,29
2	Renovaciones	536	388	625	376	510	456	336	474	398	403	477	567	5 546	15,33
3	Actos modificatorios	292	217	380	330	333	252	196	745	283	309	475	404	4 216	11,65
4	Infracciones	47	48	43	71	42	63	35	35	70	48	62	51	615	1,70
5	Cancelaciones	44	59	46	50	43	34	37	61	82	55	31	53	595	1,64
6	Renuncias	29	6	17	26	10	10	6	7	8	11	70	7	207	0,57
7	Nulidades	12	20	9	13	21	14	12	17	16	15	13	17	179	0,49
8	Autorizaciones de uso	1	1	10	-	11	15	11	3	22	19	12	9	114	0,32
9	Denominaciones de origen extranjera	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3	0,01
10	Denominaciones de origen nacional	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,00
11	Autorizaciones del consejo regulador	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,00
12	Transferencias de tecnología	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		2 831	2 592	3 549	2 789	3 037	3 009	2 457	3 344	3 298	2 945	3 320	3 017	36 188	100,00

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero - diciembre 2011, la DSD recibió un total de 36 188 expedientes asociados a procedimientos de registros, renovaciones, actos modificatorios, infracciones, cancelaciones, renunciaciones, nulidades, autorizaciones de uso de denominación de origen, denominaciones de origen, transferencias de tecnología, y autorizaciones de funcionamiento del consejo regulador. En términos porcentuales, los registros representaron 68,29% del total de expedientes; mientras que las renovaciones representaron 15,33% y los actos modificatorios al 11,65% de expedientes. Por su parte, el resto de procedimientos registró 4,74%.

13.2. DSD: Expedientes presentados, según sede u oficina

Enero-diciembre 2011

Nº	Sede u oficina	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%	
1 Sede u Oficina Local de Lima Metropolitana y Callao	Sede Central	2 631	2 334	3 268	2 506	2 758	2 704	2 192	3 008	2 977	2 641	3 043	2 755	32 817	90,68	
	Sede Lima Norte	61	48	88	86	90	105	84	132	97	107	111	61	1 070	2,96	
	OLI Gamarra	8	8	8	8	7	11	9	8	10	18	6	4	105	0,29	
	OLI San Juan de Lurigancho	5	5	8	5	9	4	2	1	11	5	7	3	65	0,18	
	OLI Aeropuerto Jorge Chávez	2	-	2	3	-	-	2	-	1	-	-	-	2	12	0,03
	Sub-total	2 707	2 395	3 374	2 608	2 864	2 824	2 289	3 149	3 096	2 771	3 167	2 825	34 069	94,1	
2 Oficina Regional	ORI Arequipa	38	45	30	44	37	28	33	37	36	27	37	36	428	1,18	
	ORI La Libertad	19	36	26	37	21	35	33	35	22	19	17	21	321	0,89	
	ORI Lambayeque	8	17	22	28	13	18	10	15	22	26	19	36	234	0,65	
	ORI Cusco	16	16	13	11	8	12	3	12	10	20	7	33	161	0,44	
	ORI Puno	16	20	10	8	9	14	7	19	10	13	8	14	148	0,41	
	ORI Piura	5	6	31	9	12	12	6	16	14	5	13	10	139	0,38	
	ORI Tacna	7	10	13	4	13	9	10	13	17	12	13	6	127	0,35	
	ORI Junín	2	9	7	13	9	12	10	2	5	4	11	9	93	0,26	
	ORI Ica	-	18	4	4	5	6	7	4	14	4	4	4	74	0,20	
	ORI San Martín	2	5	-	5	4	-	9	13	6	8	3	1	56	0,15	
	ORI Cajamarca	2	4	3	2	5	6	1	6	4	5	2	7	47	0,13	
	ORI Loreto	2	5	5	1	3	4	3	1	5	3	1	1	34	0,09	
	ORI Ancash - Chimbote	-	-	-	-	4	6	9	2	6	3	1	2	33	0,09	
	ORI Ancash - Huaraz	1	1	1	-	3	3	1	-	4	1	2	1	18	0,05	
	Sub-total	118	192	165	166	146	165	142	175	175	150	138	181	1 913	5,29	
3 Página web	DSD Virtual 1/	6	5	10	15	27	20	26	20	27	24	15	11	206	0,57	
TOTAL		2 831	2 592	3 549	2 789	3 037	3 009	2 457	3 344	3 298	2 945	3 320	3 017	36 188	100,00	

1/ Expedientes presentados mediante el sistema "Solicitud de Registro de Marcas" a través del portal web del Indecopi: <http://systems.indecopi.gob.pe/registroSolicitudes/>.
Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según Sede u Oficina, durante el periodo enero - diciembre 2011, la Sede Central recibió 32 817 expedientes, lo cual representó el 90,68%. En el caso de la Sede Lima Norte, se recibieron 1 070 expedientes, lo cual representó el 2,96%; mientras que mediante el DSD virtual se atendieron a 206 expedientes; y, en la Oficinas Locales del Indecopi (OLI), a través de las sedes ubicadas en el Conglomerado de Gamarra, en San Juan de Lurigancho y en el Aeropuerto Jorge Chávez, se recibieron 182 expedientes. Por su parte, las Oficinas Regionales del Indecopi (ORI) recibieron 1 913 expedientes, totalizando el 5,29%. Por su parte, las Oficinas Regionales con mayor número de expedientes presentados fueron Arequipa, La Libertad y Lambayeque.

13.3 DSD: Expedientes de registro presentadas, según tipo de signo distintivo

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de sig. distintivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Marca de producto	1 201	1 128	1 498	1 225	1 287	1 342	1 152	1 250	1 549	1 296	1 338	1 093	15 359	62,15
2	Marca de servicio	489	532	676	489	538	576	472	535	638	557	564	514	6 580	26,63
3	Multiclase (mp y/o ms) 1/	125	123	178	176	186	181	151	165	156	163	204	175	1 983	8,02
4	Nombre comercial	26	35	38	16	26	37	20	28	50	40	21	37	374	1,51
5	Lema comercial	28	35	28	15	29	29	28	20	26	29	47	45	359	1,45
6	Marca de certificación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	44	44	0,18
7	Marca colectiva	1	-	1	2	1	-	-	1	-	-	5	1	12	0,05
TOTAL		1 870	1 853	2 419	1 923	2 067	2 165	1 823	1 999	2 419	2 085	2 179	1 909	24 711	100,00

1/ Hace referencia al registro multiclase de marca de producto (mp) y/o marca de servicio (ms).

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero - diciembre 2011 se presentaron 24 711 expedientes de registro. Se atendieron en promedio a 2 059 expedientes por mes; destacando los meses de marzo y septiembre de 2011, en los cuáles se recibieron 2 419 expedientes de registros.

Por su parte, los principales componentes de los 24 711 expedientes de registros presentados fueron: marcas de productos con 62,15%, marcas de servicio con 26,63%; y multiclase (mp y/o ms) con 8,02%. La participación porcentual de cada uno de los demás tipos de registro fue menor que 2,00%.

La Clasificación Internacional de Productos y Servicios NIZA categoriza a los productos y servicios para los cuales se solicita el registro de una marca. La utilización de esta clasificación permite la presentación de solicitudes empleando un solo sistema de ordenamiento y la simplificación del proceso administrativo. Es decir, los productos y servicios a los que se aplica una marca estarán categorizados de la misma manera en todos los países que haya adoptado dicha clasificación.

La Clasificación NIZA está compuesta por 34 clases de productos y 11 clases de servicios. El texto de esta clasificación internacional se encuentra dividido en tres listas. La primera, correspondiente a las clases, e incluye una descripción muy general de los productos o servicios contenidos en cada una de ellas, además de notas explicativas sobre el tipo de productos o servicios incluidos en esa categoría. La segunda y tercera listas son relaciones alfabéticas de los productos y servicios en las que se indican la clase a la que pertenece cada uno de ellos. Contienen alrededor de 10 mil indicaciones relativas a productos y mil, a servicios.

13.4 DSD: Expedientes de registro presentados, según la clase de la clasificación internacional de productos y servicios Enero-diciembre 2011

Clase	Título de la clase	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
5	Productos medicinales	256	225	307	297	293	275	183	266	256	285	257	180	3 080	12,46
25	Prendas de vestir	173	138	193	160	179	181	160	188	230	166	172	152	2 092	8,47
41	Servicios educativos / esparcimiento	120	128	162	119	157	123	131	170	152	141	191	134	1 728	6,99
35	Negocios comerciales	88	116	149	73	117	122	94	102	120	131	126	123	1 361	5,51
30	Productos alimenticios	81	100	116	80	112	125	103	102	143	133	126	94	1 315	5,32
9	Aparatos e instrumentos	95	96	134	88	97	113	120	96	127	124	94	124	1 308	5,29
3	Perfumería	104	90	98	110	90	134	109	86	99	86	102	92	1 200	4,86
16	Papelería, productos de escritorio	80	66	111	66	72	76	81	78	101	105	92	65	993	4,02
43	Servicios alimentación / hospedaje	62	80	98	62	74	84	65	82	94	76	74	61	912	3,69
29	Productos alimenticios en conservas	53	84	82	67	65	68	56	81	93	71	102	59	881	3,57
36	Negocios financieros	40	93	94	77	61	62	57	51	61	85	68	65	814	3,29
1	Productos químicos	38	56	86	46	67	56	51	74	95	57	73	72	771	3,12
12	Vehículos	43	36	57	42	68	62	55	65	58	37	72	52	647	2,62
	Otras clases	637	545	732	636	615	684	558	558	790	588	630	636	7 609	30,79
TOTAL		1 870	1 853	2 419	1 923	2 067	2 165	1 823	1 999	2 419	2 085	2 179	1 909	24 711	100,00

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 destacaron los siguientes dos sectores: productos medicinales con 12,46% y prendas de vestir con 8,47%, pertenecientes a las Clases 5 y 25, respectivamente.

13.5 DSD: Expedientes concluidos, según tipo de procedimiento

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de procedimiento	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Registro	2 107	1 616	2 101	1 909	1 964	1 582	1 775	2 193	2 339	1 769	1 884	2 259	23 498	69,33
2	Renovaciones	446	368	510	335	463	513	453	607	306	231	352	620	5 204	15,35
3	Actos modificatorios	356	165	422	191	287	283	335	239	348	385	339	236	3 586	10,58
4	Infracciones	48	32	44	46	45	49	41	59	42	66	66	57	595	1,76
5	Cancelaciones	42	42	43	43	43	56	64	56	54	63	46	38	590	1,74
6	Nulidades	20	18	14	6	10	16	19	19	15	13	13	17	180	0,53
7	Renuncias	9	12	36	10	33	3	5	9	7	10	8	7	149	0,44
8	Autorizaciones de uso	11	3	5	13	-	5	7	16	21	4	-	-	85	0,25
9	Denominaciones de origen nacional	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0,01
10	Autorizaciones del consejo regulador	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,00
11	Transferencias de tecnología	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,00
TOTAL		3 040	2 257	3 176	2 555	2 845	2 507	2 699	3 198	3 132	2 541	2 708	3 234	33 892	100,00

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En relación a los expedientes concluidos, durante el periodo enero-diciembre 2011 se culminaron 33 892 expedientes, de los cuales el 69,33% representó a los registros, 15,35% a las renovaciones, y el 10,58% a los actos modificatorios. En promedio en cada mes se concluyeron alrededor de 2 824 expedientes.

13.6 DSD: Expedientes de registro otorgados, según tipo de signo distintivo

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de signo distintivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Marca de producto	940	750	1 111	1 008	1 047	653	804	1 007	1 277	895	944	1 169	11 605	62,37
2	Marca de servicio	410	309	383	450	436	290	363	457	541	378	322	528	4 867	26,16
3	Multiclase (mp y/o ms) 1/	142	89	150	167	171	104	154	129	183	163	112	153	1 717	9,23
4	Nombre comercial	15	10	21	24	20	11	12	30	27	21	14	18	223	1,20
5	Lema comercial	10	6	9	19	10	9	-	12	6	20	7	15	123	0,66
6	Autorizaciones de uso	6	2	5	-	11	5	4	10	13	6	-	-	62	0,33
7	Marca colectiva	1	-	-	-	-	1	-	1	-	3	-	-	6	0,03
8	Denominaciones de origen nacional	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,01
9	Autorizaciones del consejo regulador	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01
10	Marca de certificación	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01
11	Denominaciones de origen extranjera	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		1 525	1 167	1 680	1 669	1 695	1 073	1 337	1 646	2 047	1 486	1 399	1 883	18 607	100,00

1/ Hace referencia al registro multiclase de marca de producto (mp) y/o marca de servicio (ms).

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Por su parte, según tipo de signo distintivo solicitado, los 18 607 registros otorgados se componen principalmente de: marcas de producto con 62,37%; marcas de servicio con 26,16%; y, multiclase con 9,23%. La participación porcentual de cada uno de los demás tipos de signo distintivo fue menor a 2,00%.

Cabe destacar que, las denominaciones de origen son signos distintivos que emplean el nombre de una región o ámbito geográfico y sirven para designar, distinguir y proteger un producto en función de sus especiales características derivadas, esencialmente, del medio geográfico en que se elabora, considerando factores naturales, climáticos y humanos.

B. NÚMERO DE SOLICITUDES POR MES - POR CLASE Y/O REGISTRO

13.7 DSD: Expedientes presentados según clase y/o registro, por tipo de procedimiento Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de procedimiento	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Registro	2 105	2 163	2 778	2 242	2 388	2 570	2 111	2 329	2 753	2 422	2 633	2 272	28 766	64,88
2	Actos modificatorios	466	490	609	435	987	616	306	1 006	551	604	731	1 275	8 076	18,22
3	Renovaciones	589	402	644	387	532	484	380	481	400	408	482	590	5 779	13,03
4	Infracciones	47	48	43	71	42	63	35	35	70	48	62	51	615	1,39
5	Cancelaciones	44	59	46	50	43	34	37	61	82	55	31	53	595	1,34
6	Renuncias	29	6	17	26	10	10	6	7	8	11	70	7	207	0,47
7	Nulidades	12	20	9	13	21	14	12	17	16	15	13	17	179	0,40
8	Autorizaciones de uso	1	1	10	-	11	15	11	3	22	19	12	9	114	0,26
9	Denominaciones de origen extranjera	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3	0,01
10	Denominaciones de origen nacional	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,00
11	Autorizaciones del consejo regulador	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,00
12	Transferencias de tecnología	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		3 293	3 189	4 156	3 224	4 034	3 806	2 899	3 942	3 902	3 582	4 035	4 274	44 336	100,00

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero - diciembre 2011, la DSD recibió un total de 44 336 expedientes según clase y/o registro asociados a procedimientos de registro, renovaciones, actos modificatorios, cancelaciones, infracciones, nulidades, renuncias, transferencias de tecnología, denominaciones de origen, autorizaciones de uso de denominación de origen y autorizaciones de funcionamiento del consejo regulador. En términos porcentuales, los registros representaron 64,88% del total de solicitudes; mientras que los actos modificatorios representaron 18,22% y las renovaciones al 13,03% de expedientes. Por su parte, el resto de procedimientos registró 3,87%.

13.8 DSD: Expedientes presentados según clase y/o registro, por sede u oficina Enero-diciembre 2011

N° Sede u oficina		Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Sede u Oficina Local de Lima Metropolitana y Callao	Sede Central	3 077	2 907	3 868	2 926	3 728	3 488	2 629	3 595	3 576	3 246	3 741	4 000	40 781	91,98
	Sede Lima Norte	75	49	89	96	112	109	88	136	98	127	118	61	1 158	2,61
	OLI Gamarra	8	8	8	8	7	11	9	8	10	18	6	4	105	0,24
	OLI San Juan de Lurigancho	5	5	8	5	9	4	2	1	11	5	7	3	65	0,15
	OLI Aeropuerto Jorge Chávez	2	-	2	3	-	-	2	-	1	-	-	2	12	0,03
	Sub-total		3 167	2 969	3 975	3 038	3 856	3 612	2 730	3 740	3 696	3 396	3 872	4 070	42 121
2 Oficina Regional	ORI Arequipa	39	45	31	44	37	28	34	37	38	33	38	41	445	1,00
	ORI La Libertad	19	36	26	37	21	36	33	38	22	21	21	21	331	0,75
	ORI Lambayeque	8	17	22	28	14	18	10	17	22	26	20	36	238	0,54
	ORI Cusco	16	39	15	11	8	15	3	12	11	22	8	35	195	0,44
	ORI Puno	16	20	10	8	9	16	7	19	10	13	8	15	151	0,34
	ORI Piura	5	6	31	9	12	12	6	17	14	5	13	10	140	0,32
	ORI Tacna	7	10	13	4	13	9	10	13	17	12	13	6	127	0,29
	ORI Junín	2	9	8	16	9	13	10	2	5	4	13	9	100	0,23
	ORI Ica	1	18	4	4	5	6	7	4	15	4	4	5	77	0,17
	ORI San Martín	2	5	-	5	4	-	9	13	6	8	3	1	56	0,13
	ORI Cajamarca	2	4	3	2	5	6	1	6	4	5	2	8	48	0,11
	ORI Ancash - Chimbote	-	-	-	-	8	6	9	2	6	3	1	2	37	0,08
	ORI Loreto - Iquitos	2	5	5	1	3	4	3	1	5	3	1	1	34	0,08
	ORI Ancash - Huaraz	1	1	1	-	3	3	1	-	4	1	2	1	18	0,04
	Sub-total		120	215	169	169	151	172	143	181	179	160	147	191	1 997
3 Página web	DSD Virtual 1/	6	5	12	17	27	22	26	21	27	26	16	13	218	0,49
TOTAL		3 293	3 189	4 156	3 224	4 034	3 806	2 899	3 942	3 902	3 582	4 035	4 274	44 336	100,00

1/ Expedientes presentados mediante el sistema "Solicitud de Registro de Marcas" a través del portal web del Indecopi: <http://systems.indecopi.gob.pe/registroSolicitudes/>.
Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según Sede u Oficina, durante el periodo enero - diciembre 2011, la Sede Central recibió 40 781 expedientes según clase y/o registro por Sede u Oficina, lo cual representó el 91,98%. En el caso de la Sede Lima Norte, se recibieron 1 158 solicitudes, lo cual representó el 2,61%. Por su parte, DSD virtual y las Oficinas Locales, ambas recibieron 400 solicitudes representando el 0,90%. Por su parte, las Oficinas Regionales del Indecopi recibieron 1 997 solicitudes de clases, totalizando el 4,50%.

13.9 DSD: Expedientes presentados según clase y/o registro, por tipo de signo distintivo Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de sig. distintivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Marca de producto	1 201	1 128	1 498	1 225	1 287	1 342	1 152	1 250	1 549	1 296	1 338	1 093	15 359	53,39
2	Marca de servicio	489	532	676	489	538	576	472	535	638	557	564	514	6 580	22,87
3	Multiclase (mp y/o ms) 1/	360	433	537	495	507	586	439	495	490	500	658	538	6 038	20,99
4	Nombre comercial	26	35	38	16	26	37	20	28	50	40	21	37	374	1,30
5	Lema comercial	28	35	28	15	29	29	28	20	26	29	47	45	359	1,25
6	Marca de certificación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	44	44	0,15
7	Marca colectiva	1	-	1	2	1	-	-	1	-	-	5	1	12	0,04
TOTAL		2 105	2 163	2 778	2 242	2 388	2 570	2 111	2 329	2 753	2 422	2 633	2 272	28 766	100,00

1/ Hace referencia al registro multiclase de marca de producto (mp) y/o marca de servicio (ms).
Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el periodo enero - diciembre 2011 se presentaron 28 766 solicitudes de registro. Se atendieron en promedio a 2 397 expedientes por mes; destacando el mes de marzo de 2011, en el cual se recibieron a 2 778 solicitudes de registros del sistema uniclase. Por su parte, los principales componentes de los 28 766 expedientes de registros presentados fueron: marcas de producto con 53,39%, marcas de servicio con 22,87%; y multiclase (mp y/o ms) con 20,99%. La participación porcentual de cada uno de los demás tipos de registro fue menor que 2,00%.

13.10 DSD: Expedientes presentados según clase y/o registro, por clase de la clasificación internacional de productos y servicios. Enero-diciembre 2011

Clase	Título de la clase	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
5	Productos medicinales	262	235	324	317	316	290	193	270	265	294	268	194	3 228	11,22
25	Prendas de vestir	185	146	209	167	205	196	178	204	248	182	205	184	2 309	8,03
41	Servicios educativos/ esparcimiento	147	146	194	147	177	167	156	195	174	177	237	165	2 082	7,24
35	Negocios comerciales	109	139	174	89	137	153	114	123	153	150	154	163	1 658	5,76
9	Aparatos e instrumentos	103	109	144	102	113	119	129	103	135	140	114	131	1 442	5,01
30	Productos alimenticios	84	107	125	93	122	135	113	115	154	141	138	107	1 434	4,99
3	Perfumería	105	94	100	112	91	137	109	88	104	89	103	97	1 229	4,27
16	Papelería, productos de escritorio	89	73	123	76	76	95	93	88	112	115	114	84	1 138	3,96
43	Servicios alimentación / hospedaje	70	88	112	69	80	97	79	92	97	82	83	73	1 022	3,55
36	Negocios financieros	52	111	105	86	74	73	73	64	80	100	83	75	976	3,39
29	Productos alimenticios en conservas	54	87	84	70	70	71	60	86	96	76	109	62	925	3,22
1	Productos químicos	38	56	86	46	67	56	51	74	95	57	73	72	771	2,68
12	Vehículos	45	43	63	51	74	67	60	72	65	41	79	57	717	2,49
	Otras clases	762	729	935	817	786	914	703	755	975	778	873	808	9 835	34,19
TOTAL		2 105	2 163	2 778	2 242	2 388	2 570	2 111	2 329	2 753	2 422	2 633	2 272	28 766	100,00

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011 destacaron los siguientes dos sectores: productos medicinales con 11,22% y prendas de vestir con 8,03%, pertenecientes a las Clases 5 y 25, respectivamente.

13.11 DSD: Expedientes concluidos según clase y/o registro, por tipo de procedimiento

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de procedimiento	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Registro	2 395	1 793	2 367	2 154	2 322	1 793	1 983	2 497	2 686	2 105	2 080	2 594	26 769	67,51
2	Actos modificatorios	563	259	688	335	554	414	415	512	660	522	500	416	5 838	14,72
3	Renovaciones	470	380	531	349	479	557	488	629	330	232	355	639	5 439	13,72
4	Infracciones	48	32	44	46	45	49	41	59	42	66	66	57	595	1,50
5	Cancelaciones	42	42	43	43	43	56	64	56	54	63	46	38	590	1,49
6	Nulidades	20	18	14	6	10	16	19	19	15	13	13	17	180	0,45
7	Renuncias	9	12	36	10	33	3	5	9	7	10	8	7	149	0,38
8	Autorizaciones de uso	11	3	5	13	-	5	7	16	21	4	-	-	85	0,21
9	Denominaciones de origen nacional	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0,01
10	Autorizaciones del consejo regulador	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,00
11	Transferencias de tecnología	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,00
TOTAL		3 559	2 540	3 729	2 958	3 486	2 893	3 022	3 797	3 815	3 015	3 068	3 768	39 650	100,00

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En relación a los expedientes según clase y/o registro concluidos por tipo de procedimiento, durante el periodo enero - diciembre 2011 se registraron 39 650 expedientes, de los cuales el 67,51% representó a los registros, el 14,72% a los actos modificatorios, y el 13,72% a las renovaciones. En promedio, cada mes se concluyeron alrededor de 3 304 expedientes según clase y/o registro.

13.12 DSD: Expedientes otorgados según clase y/o registro, por tipo de signo distintivo

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de signo distintivo	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Marca de producto	940	750	1 111	1 008	1 047	653	804	1 007	1 277	895	944	1 169	11 605	53,74
2	Marca de servicio	410	309	383	450	436	290	363	457	541	378	322	528	4 867	22,54
3	Multiclase (mp y/o ms) 1/	394	224	413	427	524	281	398	335	479	488	287	455	4 705	21,79
4	Nombre comercial	15	10	21	24	20	11	12	30	27	21	14	18	223	1,03
5	Lema comercial	10	6	9	19	10	9	-	12	6	20	7	15	123	0,57
6	Autorizaciones de uso	6	2	5	-	11	5	4	10	13	6	-	-	62	0,29
7	Marca colectiva	1	-	-	-	-	1	-	1	-	3	-	-	6	0,03
8	Denominaciones de origen nacional	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,01
9	Marca de certificación	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,00
10	Autorizaciones del consejo regulador	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,00
11	Denominaciones de origen extranjera	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		1 777	1 302	1 943	1 929	2 048	1 250	1 581	1 852	2 343	1 811	1 574	2 185	21 595	100,00

1/ Hace referencia al registro multiclase de marca de producto (mp) y/o marca de servicio (ms).

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Por su parte, según tipo de signo distintivo solicitado, los 21 595 registros otorgados se componen principalmente de: marcas de producto con 53,74%; marcas de servicio con 22,54%; y, multiclase con 21,79%. La participación porcentual de cada uno de los demás tipos de signo fue menor a 2,00%.

14. SALA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

LA SALA DE PROPIEDAD INTELECTUAL (SPI) es el órgano funcional que resuelve –en segunda y última instancia administrativa– las apelaciones de los procesos seguidos ante alguna de las tres Direcciones

de Propiedad Intelectual (DDA, DIN y DSD).

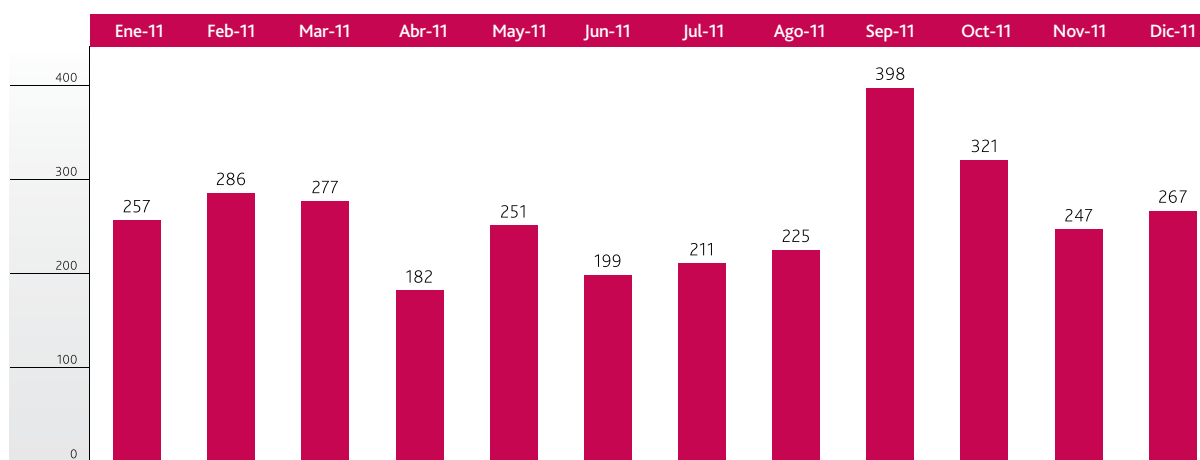
La SPI está integrada por cinco vocales y tiene entre sus atribuciones el establecimiento de precedentes de observancia obligatoria, a través de resoluciones que expide en casos particulares.

En los siguientes gráficos y/o cuadros se presenta información estadística sobre las apelaciones que llegan a la SPI procedentes de las tres direcciones de propiedad intelectual.

A. APELACIONES INGRESADAS

14.1. SPI: Apelaciones ingresadas

Enero-diciembre 2011. Total: 3 121 apelaciones ingresadas



1/ Incluye apelaciones de medidas cautelares, apelaciones de nulidades de resoluciones y apelaciones convencionales.
Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el período enero - diciembre 2011, ingresaron a la SPI un total de 3 121 apelaciones, la cantidad mensual de apelaciones varía entre un mínimo de 182 hasta un máximo 398 apelaciones por mes. Es importante notar que se registraron tres meses en los que el volumen de apelaciones ingresadas llegó a ser particularmente elevado, dichos meses fueron febrero, septiembre y octubre, con 286, 398 y 321 apelaciones, respectivamente. Cabe destacar que durante el año 2011, el número promedio de apelaciones ingresadas por mes fue aproximadamente 260.

14.2 SPI: Apelaciones ingresadas, según dirección de propiedad intelectual

Enero-diciembre 2011

Nº Dirección	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Signos Distintivos	210	244	248	163	213	180	185	206	355	312	219	238	2 773	88,85
2 Derechos de Autor	35	31	21	13	24	11	14	10	30	4	17	10	220	7,05
3 Invenciones	12	11	8	6	14	8	12	9	13	5	11	19	128	4,10
TOTAL	257	286	277	182	251	199	211	225	398	321	247	267	3 121	100,00

Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 88,85% de los casos que llegaron a la SPI fueron en materia de signos distintivos, el 7,05% en materia de derechos de autor y el 4,10% en materia de invenciones.

14.3 SPI: Apelaciones ingresadas provenientes de DDA, según materia

Enero-diciembre 2011

Nº Materia	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Denuncia	30	31	21	11	23	11	14	10	30	4	17	9	211	95,91
2 Reg. de obras literarias	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	4	1,82
3 Registro de juegos, ejercicios didáct. y otros	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,91
4 Otros 1/	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1,36
TOTAL	35	31	21	13	24	11	14	10	30	4	17	10	220	100,00

1/ Incluye registro de obras artísticas y obras de arte, registro de contratos y demás actos, y registro de fonogramas.

Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

La mayor parte de las apelaciones que ingresaron a SPI, en materia de derecho de autor, correspondió a apelaciones de denuncias con el 95,91% del total, mientras que el 1,82% correspondió a registros de obras literarias, entre otros. El número de apelaciones que ingresaron a la SPI en materia de derecho de autor, mostró una tendencia decreciente, con mayor cantidad de apelaciones en los meses de enero, febrero y septiembre.

14.4 SPI: Apelaciones ingresadas provenientes de DSD, según materia

Enero-diciembre 2011

Nº Materia	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Registro	172	216	220	140	183	157	164	162	298	267	219	196	2 394	86,33
2 Infracción	17	14	16	9	12	12	9	24	25	20	-	23	181	6,53
3 Cancelación	11	9	5	9	14	6	6	14	15	17	-	11	117	4,22
4 Nulidades	10	5	7	5	4	5	6	6	17	8	-	8	81	2,92
TOTAL	210	244	248	163	213	180	185	206	355	312	219	238	2 773	100,00

Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

La mayor parte de las apelaciones que ingresaron a SPI en materia de signos distintivos correspondió a apelaciones de registros con el 86,33% del total, mientras que el 6,53% correspondió a apelaciones relativas a infracciones, entre otros. El número de apelaciones que ingresaron a la SPI en materia de signos distintivos mostró comportamientos mixtos, con una cantidad mayor de apelaciones en los meses de marzo, septiembre, octubre de 2011.

14.5 SPI: Apelaciones ingresadas provenientes de DIN, según materia

Enero-diciembre 2011

Nº Materia	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Patente de invención	4	7	6	6	8	6	7	5	8	3	9	11	80	62,50
2 Diseño Industrial	7	4	2	-	4	-	-	3	2	1	2	7	32	25,00
3 Nulidad del registro	-	-	-	-	2	-	1	1	2	-	-	-	6	4,69
5 Infracciones	1	-	-	-	-	-	3	-	1	1	-	-	6	4,69
4 Modelo de utilidad	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1	4	3,13
Total	12	11	8	6	14	8	12	9	13	5	11	19	128	100,00

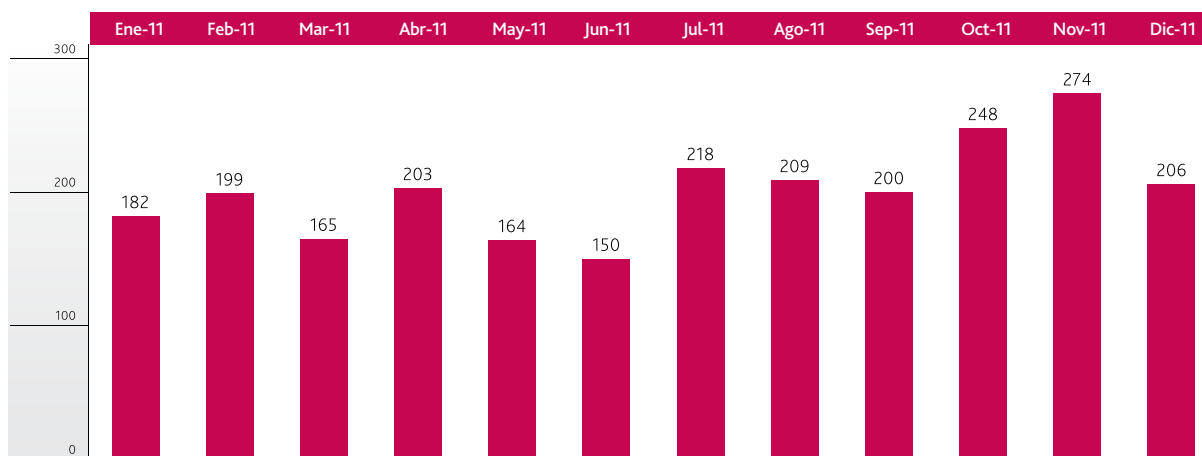
Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

La mayor parte de las apelaciones que ingresaron a SPI en materia de invenciones, correspondió a apelaciones sobre patentes con el 62,50% del total, mientras que el 25,00% correspondió a apelaciones relativas a diseño industrial, repartiéndose el resto entre las otras materias.

B. APELACIONES RESUELTAS

14.6 SPI: Apelaciones resueltas

Enero-diciembre 2011. Total: 2 418 apelaciones resueltas



Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el período enero - diciembre 2011, la SPI resolvió un total de 2 418 apelaciones, existiendo variabilidad en el número de apelaciones resueltas mensualmente; desde un mínimo de 150, hasta un máximo de 274 apelaciones por mes.

14.7. SPI: Apelaciones resueltas, según dirección de propiedad intelectual

Enero-diciembre 2011

Nº Dirección	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Signos Distintivos	146	172	126	168	138	118	182	192	178	206	218	168	2.012	83,21
2 Derechos de Autor	30	22	22	19	19	24	25	6	10	33	25	16	251	10,38
3 Invencciones	6	5	17	16	7	8	11	11	12	9	31	22	155	6,41
TOTAL	182	199	165	203	164	150	218	209	200	248	274	206	2.418	100,00

Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 83,21% de las apelaciones resueltas en la SPI fueron en materia de signos distintivos, el 10,38% en materia de derechos de autor y el 6,41% en materia de invencciones.

14.8 SPI: Apelaciones resueltas provenientes de DDA, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Confirmada	23	17	13	15	14	13	20	3	9	20	17	11	175	69,72
2 Revocada	-	3	5	-	1	6	1	-	-	4	4	2	26	10,36
3 Nulidad	1	2	1	-	2	1	-	2	1	1	2	-	13	5,18
4 Carece de objeto	1	-	1	1	-	2	-	-	-	2	2	2	11	4,38
5 Otros 1/	5	-	2	3	2	2	4	1	-	6	-	1	26	10,36
TOTAL	30	22	22	19	19	24	25	6	10	33	25	16	251	100,00

1/ Incluye insubsistente, improcedente, destimio, infundada y firme.

Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 69,72% de las apelaciones que resolvió la SPI en materia de derechos de autor, registraron como modo de conclusión la confirmación de la resolución de la primera instancia. Cabe destacar que el 10,36% de las apelaciones en materia de derechos de autor fueron revocadas.

14.9 SPI: Apelaciones resueltas provenientes de DSD, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Confirmada	87	126	87	109	96	81	124	144	123	131	150	126	1.384	68,79
2 Revocada	44	24	21	46	23	22	45	27	38	50	33	27	400	19,88
3 Nulidad	3	9	7	7	10	6	7	8	9	12	23	8	109	5,42
4 Carece de objeto	6	2	8	3	1	5	3	8	4	6	5	3	54	2,68
5 Desistimiento	6	11	-	-	1	2	2	4	1	3	3	1	34	1,69
6 Infundada	-	-	2	1	4	1	-	-	1	3	3	2	17	0,84
7 Otros 1/	-	-	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	14	0,70
TOTAL	146	172	126	168	138	118	182	192	178	206	218	168	2.012	100,00

1/ Incluye improcedente, firme, fundada, carece de competencia, insubsistente y levantamiento de suspensión.

Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 68,79% de las apelaciones que se resolvieron en la SPI en materia de signos distintivos, tuvieron como modo de conclusión la confirmación de la resolución de la primera instancia. No obstante, el 19,88% de las apelaciones en materia de signos distintivos fueron revocadas.

14.10. SPI: Apelaciones resueltas provenientes de DIN, según tipo de conclusión

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de conclusión	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Confirmada	4	4	15	13	6	7	7	8	8	5	27	16	120	77,42
2	Revocada	1	-	2	-	-	-	1	-	1	2	2	-	9	5,81
3	Carece de objeto	-	-	-	3	-	1	-	-	1	-	-	1	6	3,87
4	Caduca patente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4	5	3,23
5	Otros 1/	1	1	-	-	1	-	3	3	2	2	1	1	15	9,68
TOTAL		6	5	17	16	7	8	11	11	12	9	31	22	155	100,00

1/ Incluye infundada, nulidad, abstención, firme, denegada, desistimiento e improcedente.

Fuente: Sala de Propiedad Intelectual del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El 77,42% de las apelaciones que se resolvieron en la SPI en materia de invenciones, tuvieron como modo de conclusión la confirmación de la resolución de la primera instancia. Cabe resaltar que el 5,81% de las apelaciones en materia de invenciones fueron revocadas.

4

NORMAS TÉCNICAS Y EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

246. 15. COMISIÓN DE NORMALIZACIÓN Y DE FISCALIZACIÓN DE BARRERAS
COMERCIALES NO ARANCELARIAS

250. 16. SERVICIO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

254. 17. SERVICIO NACIONAL DE METROLOGÍA



15. COMISIÓN DE NORMALIZACIÓN Y DE FISCALIZACIÓN DE BARRERAS COMERCIALES NO ARANCELARIAS

LA COMISIÓN DE NORMALIZACIÓN Y DE FISCALIZACIÓN DE BARRERAS COMERCIALES NO ARANCELARIAS (CNB) es la instancia del Indecopi que tiene a su cargo el desarrollo de las actividades de normalización en todos los sectores en su calidad de Organismo Nacional de Normalización. Cabe precisar que de acuerdo con la definición del Organismo Internacional de Normalización (ISO), la normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo. A través del proceso de normalización se obtienen las normas técnicas, documentos establecidos por consenso y aprobados por un organismo reconocido, en este caso el Inde-

copi a través de la CNB se constituye en el Organismo Peruano de Normalización.

La CNB también está encargada del control posterior y eliminación de las barreras comerciales no arancelarias (reglamentos técnicos que puedan generar obstáculos innecesarios e injustificados al comercio), de acuerdo con lo establecido por la legislación nacional y supranacional, y las obligaciones contraídas en el marco del Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial del Comercio y los acuerdos de libre comercio. Durante el año 2011, ingresaron dos procedimientos de eliminación de barreras comerciales no arancelarias (uno en julio y uno en octubre).

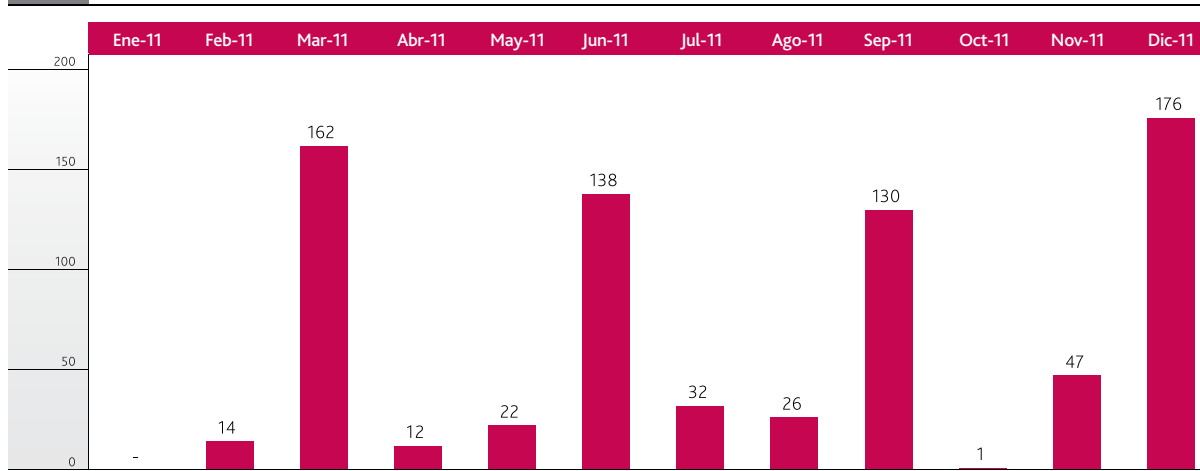
Asimismo, la CNB administra la infraestructura oficial de firma electrónica mediante la autorización de entidades de

certificación digital, entidades de registro o verificación de datos y entidades prestadoras de servicios de valor añadido. En el año 2011 ingresaron seis expedientes en materia de firmas electrónicas (uno en agosto y cinco en diciembre).

Los cuadros siguientes muestran la evolución de las normas técnicas peruanas (NTP) aprobadas en el último año, así como las estadísticas referentes a las NTP que han sido adoptadas de organismos internacionales de normalización y a la participación de la CNB en procesos internacionales de normalización entre enero y diciembre de 2011. Adicionalmente, cabe precisar que durante el periodo de referencia el Ministerio de Energía y Minas y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo incorporaron en sus reglamentos técnicos NTP aprobadas por la CNB.

15.1 CNB: Normas Técnicas Peruanas aprobadas y ratificadas

Enero-diciembre 2011. Total: 760 NTP aprobadas y ratificadas



Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2011 se aprobó un total de 760 NTP. Cabe precisar que el total de NTP aprobadas incluye aquellas ratificadas en el marco del Plan de Actualización.

15.2 CNB: Normas Técnicas Peruanas aprobadas, según sector

Enero-diciembre 2011

Nº Sector	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Tecnología química	-	-	33	-	1	21	22	11	30	-	9	23	150	19,74
2 Metalurgia, galvanizado y fundición	-	-	41	-	-	42	10	10	25	-	11	7	146	19,21
3 Agricultura y alimentos	-	-	52	7	2	23	-	4	14	1	3	29	135	17,76
4 Petróleo y tecnologías relacionadas	-	1	1	1	-	30	-	-	31	-	-	6	70	9,21
5 Material de construcción	-	10	-	1	1	1	-	-	12	-	-	24	49	6,45
6 Textil y cuero	-	-	2	2	-	-	-	-	5	-	-	30	39	5,13
7 Medio ambiente 1/	-	1	11	1	1	3	-	-	6	-	3	5	31	4,08
8 Madera	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	19	25	3,29
9 Gestión	-	-	10	-	-	3	-	1	2	-	4	3	23	3,03
10 Caucho e industria plástica	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	20	21	2,76
11 Carrozado y afines	-	-	-	-	15	-	-	-	-	-	-	-	15	1,97
12 Metal mecánico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	-	13	1,71
13 Empaques	-	-	-	-	2	8	-	-	1	-	-	1	12	1,58
14 Tecnología eléctrica y energía	-	-	1	-	-	4	-	-	-	-	1	2	8	1,05
15 Servicios e imagen	-	1	3	-	-	1	-	-	2	-	-	1	8	1,05
16 Cerámica utilitaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	0,79
17 Joyería y artesanía	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-	5	0,66
18 Tecnología de la información	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	0,39
19 Tecnología industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,13
TOTAL	-	14	162	12	22	138	32	26	130	1	47	176	760	100,00

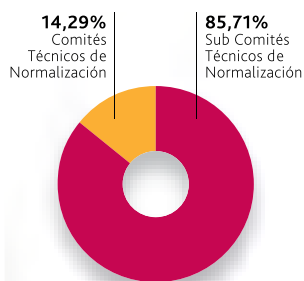
1/ Medio ambiente, protección de la salud y seguridad.

Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Los sectores en los cuales se aprobó la mayor cantidad de NTP durante el año 2011 fueron: tecnología química con 19,74%, metalurgia, galvanizado y fundición con 19,21% y agricultura y alimentos con 17,76%.

15.3 CNB: Comités Técnicos de Normalización y Subcomités Técnicos de Normalización conformados

Enero-diciembre 2011. Total: 14 CTN y SCTN conformados



Durante el año 2011 se conformaron dos Comités Técnicos de Normalización (CTN) y doce Sub Comités Técnicos de Normalización (SCTN).

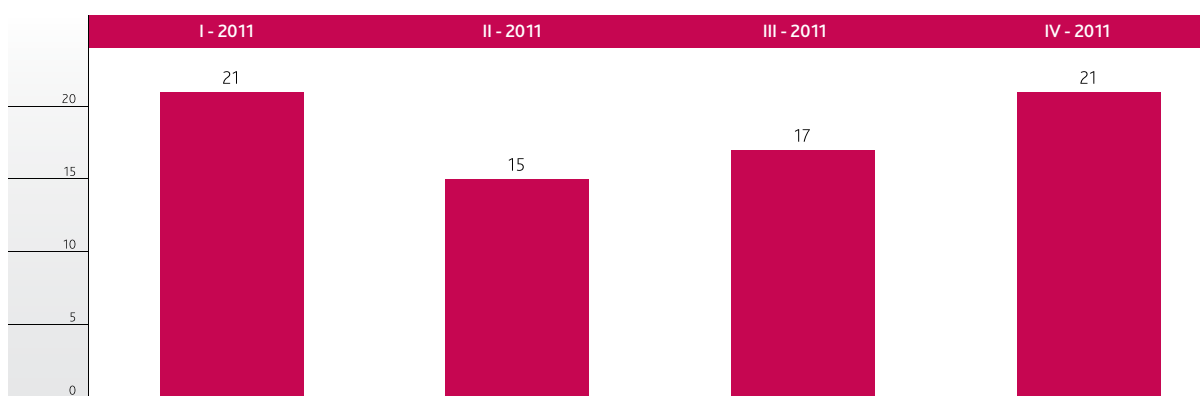
Los CTN son cuerpos colegiados conformados por representantes de los sectores involucrados en una actividad definida que, bajo la supervisión de la CNB, elaboran Proyectos de NTP relacionados con su campo de actividad.

Los SCTN son grupos creados por la CNB y conformados por representantes de los sectores involucrados en una actividad definida que, bajo la supervisión del CTN, elaboran una o varias partes concretas del programa de trabajo del CTN, lo que incluye la elaboración de proyectos de NTP.

Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi.
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

15.4 CNB: Normas Técnicas Peruanas adoptadas de organismos internacionales de normalización

Enero-diciembre 2011. Total: 74 NTP adoptadas



Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Durante el año 2011, la CNB adoptó un total de 74 NTP elaboradas por organismos internacionales tales como la ISO, la Comisión Internacional Electrotécnica (IEC) y la Comisión del Codex Alimentarius (Codex).

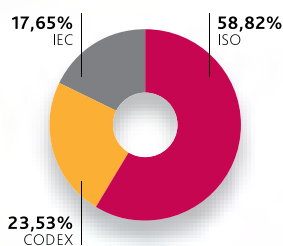
ISO es una organización no gubernamental que agrupa a los institutos nacionales de normalización de 163 países y constituye el más grande organismo de desarrollo de estándares en el mundo.

IEC es la principal organización mundial que prepara y publica estándares internacionales para todas las tecnologías eléctricas, electrónicas y relacionadas.

Codex es el organismo encargado de desarrollar normas alimentarias, directrices y otros textos relacionados tales como códigos de prácticas bajo el Programa Conjunto de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación y la Organización Mundial de la Salud.

15.5 CNB: Participación en procesos de normalización internacional con CTN Espejos

Enero-diciembre 2011. Total: 17 CTN espejos



A partir del año 2007, el Indecopi pasó a ser miembro pleno de ISO⁴⁵, gracias a lo cual empezó a participar con voz y voto en el proceso de normalización internacional. Dicho cambio se reflejó en un incremento de la participación de CTN espejos, de manera que en la actualidad el Perú participa en 17 CTN espejos, 10 de los cuales corresponden a ISO (58,82%). Cabe mencionar que la CNB participa también en 25 Comités de la ISO.

Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

[45] Entre los años 1993 y 2006 el Indecopi era miembro correspondiente de ISO, sin derecho a voz y voto.

16. SERVICIO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

EL SERVICIO NACIONAL DE ACREDITACIÓN (SNA) es el organismo encargado de evaluar y acreditar Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) de acuerdo con directrices y guías internacionales adoptadas, tales como las normas de la Organización Mundial del Comercio (OMC), los acuerdos de libre comercio y las normas supranacionales y nacionales correspondientes; facultando a los OEC a brindar servicios de evaluación de la conformidad con valor oficial⁴⁶.

Los OEC determinan, directa o indirectamente, el cumplimiento de los requisitos especificados en normas técnicas

o reglamentos técnicos para un producto, proceso, servicio, sistema u organismo. La acreditación es el reconocimiento formal de la competencia técnica que recibe un OEC luego de someterse a una evaluación para demostrar el cumplimiento de normas técnicas en la materia.

El SNA acredita los siguientes OEC: laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración, organismos de certificación de productos, organismos de certificación de sistemas de gestión y organismos de inspección. Cabe mencionar que el SNA cuenta con capacidad para atender acreditaciones en los siguientes sectores: agrícola y ganadero, alimentos,

ambiental, minero-metalúrgico, energético (hidrocarburos, gas natural, etc.), petroquímico, salud, maquinaria y equipos, industria, textiles, manufactura e instrumentación.

Los cuadros que se muestran a continuación presentan la evolución de las solicitudes ingresadas y resueltas por el SNA durante el periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2011, incluyendo solicitudes de acreditación, renovación, ampliación, actualización y reducción de OEC⁴⁷. Asimismo, se presentan estadísticas respecto a la cantidad (stock) de OEC acreditados al 31 de diciembre de 2011.

16.1 SNA: Solicitudes ingresadas, según modalidad

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Actualización	4	3	4	8	4	3	4	4	6	8	7	7	62	39,74
2 Ampliación	2	1	2	1	3	3	1	4	2	3	4	2	28	17,95
3 Reducción	2	2	4	1	3	2	2	5	1	2	-	1	25	16,03
4 Renovación	5	-	3	1	2	-	2	3	1	1	2	4	24	15,38
5 Acreditación	3	2	-	5	1	2	-	1	2	1	-	-	17	10,90
TOTAL	16	8	13	16	13	10	9	17	12	15	13	14	156	100,00

Fuente: Servicio Nacional de Acreditación del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

La mayor parte de las solicitudes ingresadas en el año 2011, se concentró en las modalidades de solicitudes de actualización y ampliación, que en conjunto representaron el 57,69%.

[46] Cabe precisar que las funciones del SNA se encontraban a cargo de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales (CRT) hasta junio de 2008, cuando se aprobó el Decreto Legislativo Nº 1030, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de los Sistemas Nacionales de Normalización y Acreditación.

[47] Es importante mencionar que a partir del año 2010, el SNA ya no brinda el servicio de autorización de entidades contrastadoras, sino que las acredita.

16.2 SNA: Solicitudes resueltas, según modalidad

Enero-diciembre 2011

Nº Modalidad	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1 Actualización	7	2	4	5	7	1	-	5	8	2	5	6	52	38,52
2 Reducción	2	1	5	3	1	3	3	2	3	3	1	-	27	20,00
3 Acreditación	-	-	-	1	2	1	6	1	2	1	1	3	18	13,33
4 Renovación	1	1	3	-	3	3	-	1	3	1	-	1	17	12,59
5 Ampliación	-	1	2	1	-	2	-	3	3	1	2	1	16	11,85
6 Otros 1/	-	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	1	5	3,70
TOTAL	10	6	14	10	13	10	11	13	19	8	9	12	135	100,00

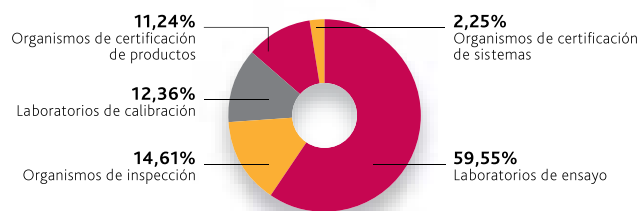
1/ Incluye: No admitido, cancelado y no otorgado.

Fuente: Servicio Nacional de Acreditación del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Entre los meses de enero y diciembre de 2011, el SNA resolvió un total de 135 solicitudes de acreditación. Según la modalidad, las solicitudes de actualización y reducción representaron en conjunto el 58,52% del total de solicitudes resueltas.

16.3 SNA: Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados, según tipo de organismo

Al 31 de diciembre de 2011. Total: 89 OEC acreditados



Según la composición del total de organismos de evaluación de la conformidad acreditados al 31 de diciembre de 2011, los laboratorios de ensayo explican más del 50% del total de organismos acreditados. Cabe precisar que, además de los OEC consignados arriba, al 31 de diciembre de 2010 existía un total de dieciséis entidades contrastadoras autorizadas (nueve entidades contrastadoras de medidores de agua potable y siete entidades contrastadoras de medidores de energía eléctrica). No obstante, a partir del año 2010 el SNA dejó de otorgar la autorización de entidades contrastadoras y en su lugar inició la acreditación de estas entidades.

Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi.
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

16.4 SNA: Ensayos, procedimientos, procesos y actividades económicas acreditados, al 31 de diciembre de 2011

LABORATORIOS DE ENSAYO	
Sectores	N° de Laboratorios con ensayos acreditados
Ambiental	36
Alimentos y Bebidas	23
Hidrocarburos	6
Industria del Papel y Cartones	5
Construcción	3
Minerales	3
Textil	3
Metalmecánica	3
Patología y Diagnóstico	2
Cuero y Calzado	1

LABORATORIOS DE CALIBRACIÓN		
Campo	Magnitud	N° Procedimientos acreditados
Mecánica	Masa	29
Temperatura y Humedad	Temperatura	10
	Humedad relativa	1
Volumen y Densidad	Volumen	6
	Densidad	1
Dimensional	Longitud	5
Fluidos	Presión y vacío	2
	Caudal volumétrico	2
Tiempo y Frecuencia	Intervalo de tiempo	1
Físico-Química	Potencial del ión hidrógeno	1
Electricidad	Resistencia	1
	Tensión AC	1
	Tensión DC	1
	Intensidad AC	1
	Intensidad DC	1

ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS	
Sectores de actividad económica	N° de Organismos acreditados
Productos alimenticios, bebidas y tabaco (IAF 3)	2
Química, productos químicos y fibras (IAF 12)	2
Productos de caucho y materias plásticas (IAF 14)	2
Primera transformación de metales y productos metálicos (IAF 17)	2
Comercio; reparación de vehículos automotores, motocicletas y bienes de uso personal y doméstico (IAF 29)	2
Transporte, almacenamiento y comunicaciones (IAF 31)	2
Otros servicios (IAF 35)	2
Educación (IAF 37)	2
Agricultura, pesca (IAF 1)	1
Minería e industrias extractivas (IAF 2)	1
Industria textil y productos textiles (IAF 4)	1
Cuero y productos de cuero (IAF 5)	1
Madera y productos de madera (IAF 6)	1
Pasta, papel y productos de papel (IAF 7)	1
Empresas de edición y publicación (IAF 8)	1
Artes gráficas (IAF 9)	1
Coquerías, refino de petróleo y productos (IAF 10)	1
Productos farmacéuticos (IAF 13)	1
Productos minerales no metálicos (IAF 15)	1
Hormigón, cemento, cal, yeso, etc. (IAF 16)	1
Material eléctrico y óptico (IAF 19)	1
Otras industrias manufactureras no clasificadas en otros (IAF 23)	1
Producción y distribución de energía eléctrica (IAF 25)	1
Producción y distribución de gases (IAF 26)	1
Suministro de agua (IAF 27)	1
Construcción (IAF 28)	1
Intermediación financiera, actividades inmobiliarias, alquiler (IAF 32)	1
Tecnología de la Información (IAF 33)	1
Servicios de ingeniería (IAF 34)	1
Administración Pública (IAF 36)	1
Actividades Sanitarias. Asistencia Social (IAF 38)	1

Continúa...

16.4 SNA: Ensayos, procedimientos, procesos y actividades económicas acreditados, al 31 de diciembre de 2011

ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS		ORGANISMOS DE INSPECCIÓN		Conclusión
Sector del producto	Nº de Organismos acreditados	Sector de actividad económica	Nº de Organismos acreditados	
Productos alimenticios y bebidas (CPA 15)	42	Industrias de productos alimenticios y bebidas (NACE 15)	104	
Productos metálicos, excepto maquinaria y equipo (CPA 28)	15	Fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria y equipo (NACE 28)	11	
Productos de caucho y plásticos (CPA 25)	12	Industria textil (NACE 17)	8	
Maquinaria y equipo mecánico (CPA 29)	7	Pesca, acuicultura y actividades de los servicios relacionados con las mismas (NACE 05)	6	
Prendas de vestir; Prendas de piel (CPA 18)	4	Producción de energía eléctrica, gas, vapor y agua caliente (NACE 40)	6	
Cuero preparado; artículos de marroquinería y viaje; artículos de guarnicionería, talabartería y zapatería (CPA 19)	3	Fabricación de máquinas, equipo y material mecánico (NACE 29)	3	
Edición, artes gráficas y material grabado (CPA 22)	3	Fabricación de maquinaria y material eléctrico (NACE 31)	2	
Productos Textiles (CPA 17)	2	Otras actividades empresariales (NACE 74)	2	
Pasta de papel, papel y productos de papel (CPA 21)	2	Cuero preparado; artículos de marroquinería y viaje; artículos de guarnicionería, talabartería y zapatería (NACE 19)	1	
Productos químicos (CPA 24)	1	Metalurgia (NACE 27)	1	
Otros no incluidos en la clasificación	1			

Fuente: Servicio Nacional de Acreditación del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

El cuadro anterior muestra la cantidad total de organismos acreditados por el SNA en cada campo o sector de actividad económica, considerando los cinco tipos de OEC. Cabe precisar que aun existen algunos campos de prueba o sectores en los cuales no existen OEC acreditados y que se irán ampliando conforme surjan las necesidades tanto del sector público como del privado. Al respecto, es preciso recordar que la acreditación es un sistema de carácter voluntario, pues la demanda de estos servicios parte de los propios organismos de evaluación de la conformidad.

17. SERVICIO NACIONAL DE METROLOGÍA

EL SERVICIO NACIONAL DE METROLOGÍA (SNM) es el organismo encargado de promover el desarrollo de la ciencia metrológica en el país y contribuir a la difusión del Sistema Legal de Unidades de Medida del Perú (SLUMP)⁴⁸. Actualmente, es la principal entidad nacional capaz de brindar un servicio confiable de aseguramiento metrológico, indispensable para toda institución que desea contar con un sistema de calidad y, posteriormente, obtener el reconocimiento mediante la certificación de la serie ISO 9000.

El SNM tiene entre sus funciones: custodiar, conservar y mantener los patrones nacionales de las unidades de medida; calibrar patrones secundarios; realizar afericiones, mediciones y certificaciones metrológicas a solicitud de los interesados; y promover el desarrollo de la metrología en el país.

El principal servicio brindado por el SNM es el servicio de calibración, procedimiento metrológico que permite determinar con suficiente exactitud cuál es el valor de los errores de los instrumentos de medición. Es de vital importancia que dichos errores sean lo suficientemente

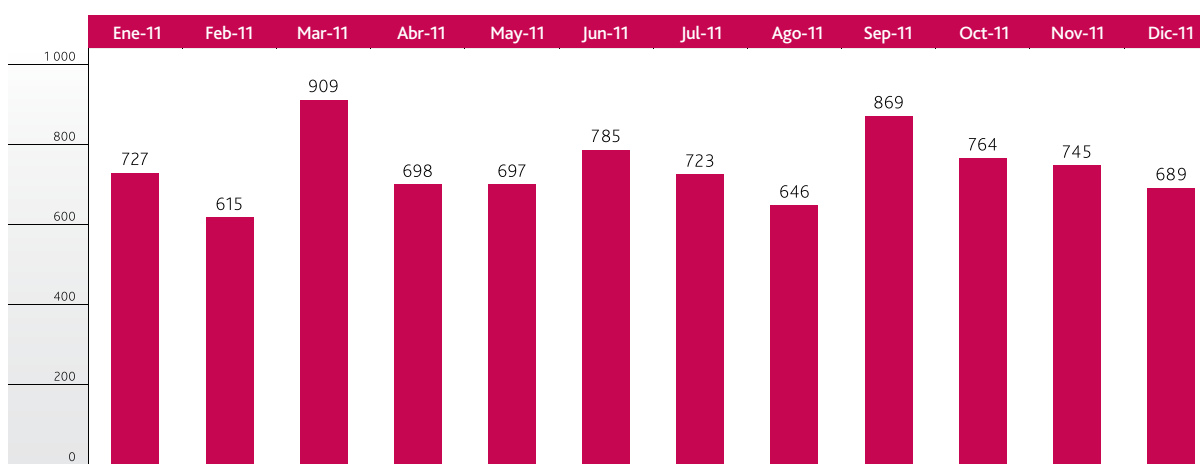
pequeños y que hayan sido determinados con la mayor exactitud posible. De hecho, el éxito de las mediciones en los procesos industriales, tecnológicos, médicos, comerciales, etc. que se hacen a diario en el mundo, dependen de que los instrumentos de medición estén correctamente calibrados.

En ese contexto, los cuadros y/o gráficos siguientes presentan estadísticas sobre los servicios de calibración y de certificación del pisco brindados por el SNM en el periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2011.

[48] Cabe precisar que el SLUMP comprende:
–Unidades de medida, sus definiciones y símbolos.
–Prefijos, sus equivalencias y símbolos.
–Reglas de uso y escritura de unidades, múltiplos, submúltiplos y símbolos.
–Reglas de presentación de valores numéricos, de fechas y del tiempo.
–Reglas de uso de unidades, prefijos y valores numéricos en cálculos, conversión y redondeo.

17.1 SNM: Servicios de calibración

Enero-diciembre 2011. Total: 8 867 calibraciones



Fuente: Servicio Nacional de Metrología del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2011, el SNM brindó un total de 8 867 servicios de calibración, siendo el promedio mensual de servicios de calibración brindados aproximadamente 739. Los meses en los que el SNM brindó una mayor cantidad de servicios fueron marzo y septiembre de 2011.

17.2 SNM: Servicios de calibración, según tipo de laboratorio

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de Laboratorio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Masa	192	117	177	146	135	150	171	120	156	163	193	153	1 873	21,12
2	Electricidad	73	81	182	136	149	148	122	86	178	139	125	118	1 537	17,33
3	Medidores volumétricos patrones	127	125	166	136	129	89	121	100	152	146	148	79	1 518	17,12
4	Volumen y densidad	108	82	90	79	61	117	83	72	119	58	66	107	1 042	11,75
5	Temperatura	56	68	81	72	54	67	62	84	69	79	80	71	843	9,51
6	Longitud y ángulo	82	35	72	44	49	57	60	75	58	86	56	55	729	8,22
7	Fuerza y presión	45	50	73	58	75	85	65	56	38	56	37	72	710	8,01
8	Grandes masas	31	50	50	10	23	36	20	30	67	11	14	5	347	3,91
9	Metrología química	9	4	11	10	9	18	5	12	21	7	8	14	128	1,44
10	Acústica	-	1	3	2	8	10	7	9	3	14	11	12	80	0,90
11	Tiempo y frecuencia	4	2	4	5	5	8	6	2	5	5	7	3	56	0,63
12	Flujo de gas	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	-	4	0,05
TOTAL		727	615	909	698	697	785	723	646	869	764	745	689	8 867	100,00

Fuente: Servicio Nacional de Metrología del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El SNM cuenta con doce laboratorios que atienden distintas magnitudes. Durante el año 2011, los laboratorios que brindaron una mayor cantidad de calibraciones fueron el laboratorio de masa, el laboratorio de electricidad y el laboratorio de medidores volumétricos patrones, los cuales representaron en conjunto el 55,58% del total de calibraciones brindadas por el SNM.

17.3 SNM: Servicios de calibración, según tipo de empresa

Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de empresa	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	Total	%
1	Empresas metrológicas - Lab. Ensayo	153	356	690	326	172	177	111	149	182	124	147	109	2 696	30,40
2	Grifos	5	3	32	86	106	64	74	80	97	110	123	83	863	9,73
3	Empresas de servicios de energía eléctrica	34	19	13	39	103	110	64	61	107	112	65	80	807	9,10
4	Empresas con certificación ISO 9000	149	41	33	26	46	29	43	38	46	28	59	50	588	6,63
5	Laboratorios farmacéuticos	14	20	2	25	31	30	50	35	36	27	21	11	302	3,41
6	Empresas metrológicas - Lab. Calibración	-	1	1	17	24	28	30	25	24	30	49	44	273	3,08
7	Empresas de saneamiento	1	3	16	8	6	36	24	9	38	23	26	79	269	3,03
8	Servicio de calibración de balanzas de gran capacidad	31	33	33	2	1	21	14	17	41	19	5	13	230	2,59
9	Otros	340	139	89	169	208	290	313	232	298	291	250	220	2 839	32,02
TOTAL		727	615	909	698	697	785	723	646	869	764	745	689	8 867	100,00

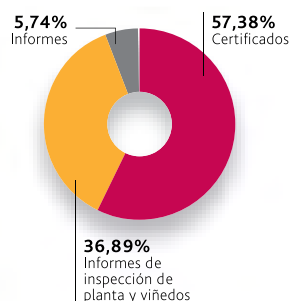
Nota: La clasificación presentada en este cuadro muestra el mayor detalle posible permitido por la base de datos del SNM, es decir, no es posible mostrar mayor desagregación en el rubro "Otros". En este cuadro no se incluyen los servicios de certificación del pisco que se muestran en el cuadro siguiente.

Fuente: Servicio Nacional de Metrología del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según tipo de empresa, los laboratorios de ensayo fueron los que recibieron una mayor cantidad de servicios de calibración de parte del SNM entre enero y diciembre de 2011. Los grifos y las empresas de servicios de energía eléctrica también recibieron una gran cantidad de servicios por parte del SNM. En conjunto, los tres tipos de empresas mencionados representaron el 49,24% de la demanda total por servicios del SNM.

17.4 SNM: Servicios de certificación del pisco, según tipo de servicio, 2011

Total: 122 servicios de certificación del pisco



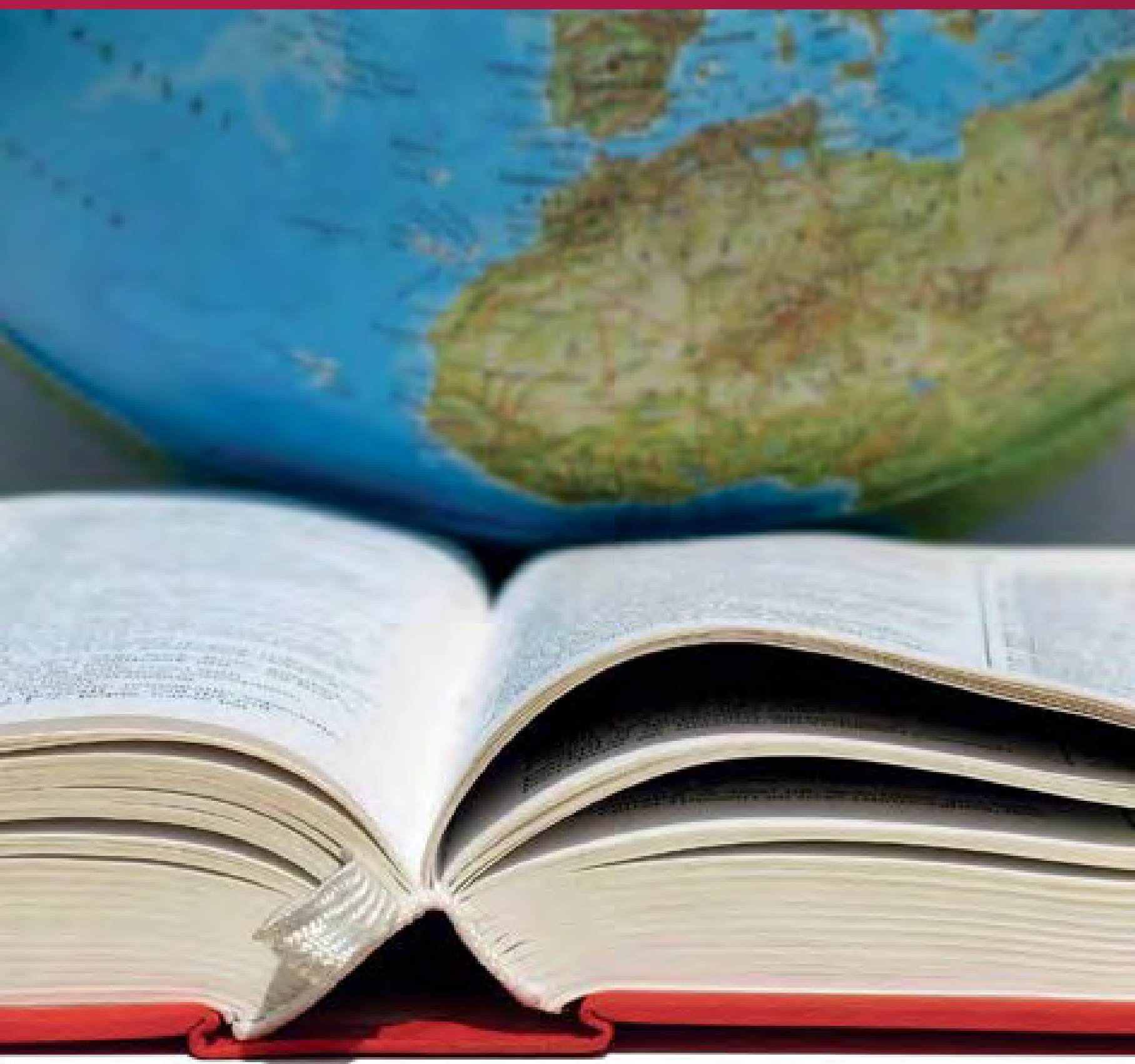
El SNM brinda también servicios de certificación del pisco para la obtención de la autorización de uso de esta denominación de origen, los cuales pueden ser agrupados en tres categorías: certificados, informes e informes de inspección de planta y viñedos. Durante el año 2011, se brindó un total de 122 servicios de este tipo, siendo los certificados los servicios prestados con mayor frecuencia (57,38% del total).

Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi. **Elaboración:** Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

5

GERENCIA LEGAL DEL INDECOPI

260. 18. GERENCIA LEGAL DEL INDECOPI



18. GERENCIA LEGAL DEL INDECOPI

LA GERENCIA LEGAL (GEL) es un órgano administrativo que se encarga de garantizar las actuaciones del Indecopi, brindando asesoría jurídica a los órganos funcionales y administrativos, labor que cumple a través de la absolución

de consultas y la revisión de los documentos que dichas áreas sometan a su consideración. Asimismo, asume el patrocinio de los intereses de la Institución y de los trabajadores cuando sean empleados en el ejercicio de sus funciones.

En ese contexto, los siguientes cuadros presentan información estadística referida al periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2011 sobre los expedientes en giro de GEL, al cierre de cada mes.

18.1 GEL: Expedientes en giro, según órgano resolutorio, al cierre del mes

Enero-diciembre 2011

Nº	Órgano resolutorio	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Protección al consumidor	954	971	998	1 003	1 003	1 023	1 042	1 062	1 114	1 154	1 166	1 190	34,84
	Protección al Consumidor	954	971	998	1 003	1 003	1 023	1 042	1 062	1 114	1 154	1 166	1 190	34,84
2	Competencia	925	942	959	956	971	981	993	1 003	1 055	1 075	1 096	1 117	32,70
	Eliminación de Barreras Burocráticas	98	104	106	112	116	121	122	127	139	152	160	172	5,04
	Defensa de la Libre Competencia	38	38	39	20	21	21	21	20	20	20	20	20	0,59
	Fiscalización de Dumping y Subsidios	35	34	36	35	33	33	33	33	34	34	32	32	0,94
	Fiscalización de la Competencia Desleal	153	156	160	162	161	160	161	157	162	167	165	167	4,89
	Procedimientos Concursales	601	610	618	627	640	646	656	666	700	702	719	726	21,25
3	Propiedad intelectual	985	989	1 013	1 035	1 039	1 050	1 050	1 068	1 085	1 094	1 088	1 105	32,35
	Derechos de Autor	133	140	148	154	158	159	161	167	174	177	179	185	5,42
	Inveniones	113	112	114	117	119	116	116	117	120	123	122	125	3,66
	Signos Distintivos	739	737	751	764	762	775	773	784	791	794	787	795	23,27
4	Evaluación de la conformidad	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,12
	Normalización 1/	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,09
	Servicio Nacional de Metrología	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,03
	Servicio Nacional de Acreditación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	2 867	2 906	2 974	2 998	3 017	3 058	3 089	3 137	3 258	3 327	3 354	3 416	100,00

1/ Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias.
Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El número de expedientes en giro patrocinados por GEL a diciembre de 2011 fue 3 416. El número de expedientes en giro referidos a protección al consumidor representó el 34,84% del total, mientras que los expedientes sobre competencia y propiedad intelectual representaron el 32,70% y 32,35% respectivamente. Finalmente, los expedientes relacionados a la evaluación de la conformidad representaron el 0,12% del total de expedientes en giro.

18.2 GEL: Expedientes en giro en materia de protección al consumidor, según tipo de proceso, al cierre del mes Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de proceso	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Contencioso administrativos	922	939	966	971	970	988	1005	1026	1077	1117	1129	1153	96,89
2	Acciones de amparo	15	15	15	15	15	17	17	17	18	18	18	18	1,51
3	Penales	4	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	0,50
4	Otros procesos 1/	13	13	13	13	13	13	15	13	13	13	13	13	1,09
TOTAL		954	971	998	1003	1003	1023	1042	1062	1114	1154	1166	1190	100,00

1/ Incluye: procesos de nulidad de cosa juzgada, procesos de lesividad, procesos de revisión judicial, procesos de nulidad de acto jurídico y procesos de indemnización por daños y perjuicios.
Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Al 31 de diciembre de 2011, la participación porcentual de los procesos de tipo contencioso administrativo en el total de expedientes en giro en materia de protección al consumidor fue 96,89%, seguida de las acciones de amparo, con 1,51%, entre otros.

18.3 GEL: Expedientes en giro en materia de eliminación de barreras burocráticas, según tipo de proceso, al cierre del mes Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de proceso	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Contencioso administrativos	95	100	102	108	112	117	118	123	135	148	156	168	97,67
2	Acciones de amparo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1,16
3	Penales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,58
4	Otros procesos 1/	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,58
TOTAL		98	104	106	112	116	121	122	127	139	152	160	172	100,00

1/ Incluye: procesos de nulidad de cosa juzgada, procesos de lesividad, procesos de revisión judicial, procesos de nulidad de acto jurídico y procesos de indemnización por daños y perjuicios.
Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Al 31 de diciembre de 2011, la participación porcentual de los procesos de tipo contencioso administrativo en el total de expedientes en giro en materia de eliminación de barreras burocráticas fue 97,67%, seguida de las acciones de amparo con 1,16%.

18.4 GEL: Expedientes en giro en materia de defensa de la libre competencia, según tipo de proceso, al cierre del mes Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de proceso	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Contencioso administrativos	35	35	35	16	17	17	17	16	16	16	16	16	80,00
2	Acciones de amparo	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15,00
3	Penales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5,00
4	Otros procesos 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		38	38	39	20	21	21	21	20	20	20	20	20	100,00

Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Al 31 de diciembre de 2011, la participación porcentual de los procesos de tipo contencioso administrativo, en el total de expedientes en giro en materia de defensa de la libre competencia, fue 80,00%. Las acciones de amparo y las denuncias penales representaron el 15,00% y el 5,00%, respectivamente.

18.5 GEL: Expedientes en giro en materia de fiscalización de dumping y subsidios, según tipo de proceso, al cierre del mes Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de proceso	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Contencioso administrativos	17	16	18	18	16	16	16	16	17	17	15	15	46,88
2	Acciones de amparo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3,13
3	Penales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Otros procesos 1/	17	17	17	16	16	16	16	16	16	16	16	16	50,00
Total		35	34	36	35	33	33	33	33	34	34	32	32	100,00

1/ Incluye: procesos de nulidad de cosa juzgada, procesos de lesividad, procesos de revisión judicial, procesos de nulidad de acto jurídico y procesos de indemnización por daños y perjuicios.
Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Al 31 de diciembre de 2011, las participaciones porcentuales de los procesos de tipo contencioso administrativo y de las acciones de amparo en el total de expedientes en giro en materia de fiscalización de dumping y subsidios ascendieron a 46,88% y 3,13%, respectivamente. El 50,00% restante es explicado por otros procesos.

18.6 GEL: Expedientes en giro en materia de fiscalización de la competencia desleal, según tipo de proceso, al cierre del mes Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de proceso	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Contencioso administrativos	149	152	156	158	157	156	157	153	157	161	159	161	96,41
2	Acciones de amparo	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	5	5	2,99
3	Penales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,60
4	Otros procesos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		153	156	160	162	161	160	161	157	162	167	165	167	100,00

Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Al 31 de diciembre de 2011, la participación porcentual de los procesos de tipo contencioso administrativo, en el total de expedientes en giro en materia de fiscalización de la competencia desleal fue 96,41%, seguida de las acciones de amparo y las denuncias penales con 2,99% y 0,60%, respectivamente.

18.7 GEL: Expedientes en giro en materia concursal, según tipo de proceso, al cierre del mes Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de proceso	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Contencioso administrativos	469	473	480	488	500	506	515	523	557	560	576	580	79,89
2	Acciones de amparo	43	44	45	46	47	48	48	50	50	50	50	50	6,89
3	Quiebras	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	2,89
4	Penales	11	11	11	11	11	11	11	11	12	12	12	13	1,79
5	Otros procesos 1/	57	61	61	61	61	60	61	61	60	59	60	62	8,54
TOTAL		601	610	618	627	640	646	656	666	700	702	719	726	100,00

1/ Incluye: procesos de nulidad de cosa juzgada, procesos de lesividad, procesos de revisión judicial, procesos de nulidad de acto jurídico y procesos de indemnización por daños y perjuicios.
Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Al 31 de diciembre de 2011, la participación porcentual de los procesos de tipo contencioso administrativo en el total de expedientes en giro en materia concursal fue 79,89%; las acciones de amparo representaron el 6,89%; las quiebras, el 2,89% y las denuncias penales, el 1,79%. El 8,54% restante fue explicado por otros procesos.

18.8 GEL: Expedientes en giro en materia de derechos de autor, según tipo de proceso, al cierre del mes Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de proceso	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Contencioso administrativos	114	123	131	137	141	142	144	150	157	160	162	168	90,81
2	Acciones de amparo	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	4,32
3	Penales	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2,70
4	Otros procesos 1/	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2,16
Total		133	140	148	154	158	159	161	167	174	177	179	185	100,00

1/ Incluye: procesos de nulidad de cosa juzgada, procesos de lesividad, procesos de revisión judicial, procesos de nulidad de acto jurídico y procesos de indemnización por daños y perjuicios.
Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Al 31 de diciembre de 2011, la participación porcentual de los procesos de tipo contencioso administrativo, en el total de expedientes en giro en materia de derechos de autor, fue 90,81%, seguida de las acciones de amparo con 4,32%.

18.9 GEL: Expedientes en giro en materia de invenciones y nuevas tecnologías, según tipo de proceso, al cierre del mes Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de proceso	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Contencioso administrativos	113	112	114	117	119	116	116	117	120	123	122	125	100,00
2	Acciones de amparo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Penales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		113	112	114	117	119	116	116	117	120	123	122	125	100,00

Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En el caso de los expedientes en giro en materia de invenciones y nuevas tecnologías patrocinados por la GEL, la totalidad de los expedientes corresponde a procesos de tipo contencioso administrativo.

18.10 GEL: Expedientes en giro en materia de signos distintivos, según tipo de proceso, al cierre del mes Enero-diciembre 2011

Nº	Tipo de proceso	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	%
1	Contencioso administrativos	716	714	728	740	738	751	749	760	767	769	762	768	96,60
2	Acciones de amparo	10	10	10	10	10	10	11	11	11	11	11	11	1,38
3	Penales	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	0,88
4	Otros procesos 1/	7	7	7	8	8	8	7	7	7	7	7	9	1,13
TOTAL		739	737	751	764	762	775	773	784	791	794	787	795	100,00

1/ Incluye: procesos de nulidad de cosa juzgada, procesos de lesividad, procesos de revisión judicial, procesos de nulidad de acto jurídico y procesos de indemnización por daños y perjuicios.
Fuente: Gerencia Legal del Indecopi. Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Al 31 de diciembre de 2011, la participación porcentual de los procesos de tipo contencioso administrativo en el total de expedientes en giro en materia de signos distintivos fue 96,60%, seguida de las acciones de amparo con 1,38%, entre otros.

GLOSARIO

A. TÉRMINOS GENERALES

- **Abandono:** Forma de conclusión de un proceso, surgida cuando se vence el plazo otorgado al solicitante de algún trámite para que absuelva un requerimiento u observación realizadas por la autoridad sin que atienda dicho requerimiento u observación.
- **Actos modificatorios:** Actos que implican una modificación parcial de algún dato o información que forma parte de un registro otorgado por ejemplo, cambio del nombre del titular, transferencias de derechos, licencias otorgadas, entre otros.
- **Aclaración:** Término referido a la precisión que se solicita, respecto de un determinado acto o resolución administrativa.
- **Apelación:** Recurso impugnativo que interpone una de las partes involucradas en un procedimiento seguido ante alguna Comisión o Dirección, contra la resolución que pone fin a esa instancia con el objeto que sea revisada por el órgano superior.
- **Conciliación:** Expresión mediante la cual se manifiesta el acuerdo al cual llegan las partes para resolver una controversia en determinado sentido.
- **Confirmada:** Expresión que se emplea en la parte resolutive de la resolución para indicar que las Salas del Tribunal del Indecopi se adhiere a las consideraciones expresadas en la resolución emitida por la primera instancia administrativa.
- **Consumidor o usuario final:** Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. También incluye a microempresarios que adquieren productos o servicios que no formen parte del giro propio de su negocio y se encuentran en situación de asimetría informativa con el proveedor.
- **De oficio:** Dícese del impulso de un procedimiento administrativo, promovido por la administración.
- **De parte:** Dícese del impulso de un procedimiento administrativo, promovido por el administrado.
- **Desistimiento:** Declaración de voluntad, por la cual el administrado manifiesta su deseo de no continuar con una pretensión, recurso o trámite.
- **Fundada:** Término que se emplea en la parte resolutive de una resolución para indicar que se acoge la pretensión administrativa o lo alegado en el recurso, en razón de estar debidamente acreditado y fundamentado.
- **Improcedente:** Se refiere a la falta de un requisito de fondo en la denuncia, recurso, prueba u otro, lo cual provoca su ineficacia en el proceso, motivando su rechazo de plano por la instancia administrativa, siendo que no se ajusta a derecho o que se plantea de manera ineficiente o inoportuna.
- **Inadmisibles:** Rechazo de plano por inobservancias formales o cumplimiento defectuoso, sin entrar a discutir sobre el fondo del asunto.
- **Incumplimiento del acuerdo conciliatorio:** Condición ante la cual el interesado que dentro del procedimiento convino con el denunciado en culminar anticipadamente el procedimiento a través de una conciliación, advierte a la administración el incumplimiento por parte del denunciado de lo acordado en dicha conciliación, la misma que trajo como consecuencia que la administración no se pronuncie sobre el fondo de la controversia. Para acceder a este tipo de tutela, deberá haber vencido el plazo aceptado entre las partes para el cumplimiento del acuerdo correspondiente.
- **Infracciones:** Incumplimiento o quebrantamiento de una norma o resolución administrativa, la misma que es normativamente sancionada.
- **Infundada:** Expresión utilizada en la parte resolutive de una resolución para declarar que se rechaza lo planteado en la denuncia, solicitud o recurso, por razón de no estar debidamente acreditado o sustentado, cuando no hay prueba idónea que sustente la pretensión del administrado.
- **Inhibición:** La Comisión no tiene competencia para resolver el caso, sino otro órgano funcional del Indecopi.
- **Investigación Preliminar:** Diligencia o conjunto de diligencias que hace la autoridad administrativa en su labor de vigilancia del cumplimiento de las obligaciones por los administrados, lo cual puede evidenciar infracciones o el cabal cumplimiento del sustento normativo.
- **Medida Cautelar:** Mandato de la autoridad administrativa, cuya finalidad es asegurar la eficacia de la resolución final.
- **Nulidad:** Declaración por la que se dejan sin efectos determinados actos administrativos o todo el procedimiento y que, por tanto, deben llevarse a cabo nuevamente, al haberse incurrido en vicios insalvables.
- **Observancia obligatoria:** Los precedentes de observancia obligatoria interpretan de modo expreso y con carácter general el sentido de las normas.
- **Producto:** Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o extranjero.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrica, elabora, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende, suministra un producto o presta servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
- **Queja:** Reclamo que interpone un interesado contra las Comisiones, Direcciones o Salas, por defectos o desviaciones en la tramitación de los procedimientos, con la finalidad de que pueda ser subsanado.

• **Revocada:** La instancia superior que conoce el recurso de apelación u otro medio impugnatorio, dispone dejar sin efecto la resolución objeto de impugnación emitiendo un nuevo pronunciamiento.

• **Sancionador por el Art. 5 o 7:** Inicio de un procedimiento de oficio por presuntas infracciones a los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

• **Servicio:** Cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales.

• **Sustracción de la materia:** Consiste en la desaparición de los supuestos, hechos o normas que sustentan una acción, no pudiendo la autoridad administrativa pronunciarse sobre los mismos.

B. TÉRMINOS ESPECÍFICOS POR ÁREAS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)

• **Acuerdo:** Transacción por la cual se soluciona la controversia existente entre el consumidor y proveedor, que dio lugar a la presentación del reclamo ante el SAC. Por medio del acuerdo se busca satisfacer los intereses de las partes involucradas en el mismo.

• **Audiencia de conciliación:** Reunión entre el consumidor, proveedor y conciliador del SAC, en la que luego de conversar sobre sus diferentes alternativas de solución al reclamo presentado, consumidor y proveedor intentan llegar a un acuerdo. Los resultados de la audiencia y el acuerdo, de ser el caso, son consignados en un acta.

• **Cliente:** Persona natural o jurídica que solicita ante el SAC, la tramitación de un reclamo en materia de protección al consumidor.

• **Discriminación:** Es cuando un proveedor excluye a los consumidores que se encuentren dentro o expuestos a una relación de consumo, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares, nunca por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; no existirá discriminación cuando el trato diferente a los consumidores obedezca a causas objetivas y razonables.

• **Idoneidad:** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

• **Información:** El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

• **Macmype:** Centro de mejor atención ciudadano de la micro y pequeña empresa donde un conjunto de entidades públicas ofrecen servicios de apertura de negocios y desarrollo empresarial.

• **Reclamo:** Manifestación oral o escrita por parte de un consumidor originada por la

presunta infracción por parte de un proveedor a sus derechos como tal.

• **Servicio de solución de reclamos:** Servicio brindado por el SAC, que consiste en la intermediación entre los consumidores y proveedores para la solución de conflictos.

ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (OPS)

• **Costas y Costos:** Las costas procesales están constituidas por las tasas pagadas en el Indecopi por concepto de presentación de denuncias. Los costos procesales están constituidos por los honorarios del abogado de la parte interesada que vio amparada su denuncia ante la autoridad administrativa.

• **Derivado:** Expediente que por la naturaleza del hecho denunciado, se encuentra fuera de las competencias del OPS.

• **Incumplimiento de medida correctiva:** Condición ante la cual el interesado en un procedimiento advierte a la administración el incumplimiento por parte del denunciado de lo ordenado por un órgano resolutorio de protección al consumidor (OPS, CPC, SC2) como medida correctiva. Para acceder a este tipo de tutela, deberá haber vencido el plazo otorgado por el órgano correspondiente para el cumplimiento de la medida ordenada.

• **Incumplimiento de liquidación de costas y costos:** Condición ante la cual el interesado cuya liquidación de costas y costos ha sido otorgada por la administración advierte a ésta que el obligado a reembolsar los gastos dispuestos por el órgano correspondiente no lo ha hecho. Para acceder a este tipo de tutela, deberá haber vencido el plazo otorgado al denunciado para el cumplimiento del pago correspondiente.

• **Liquidación de costas y costos:** Solicitud del interesado que vio amparada su pretensión en el procedimiento administrativo seguido y que requiere el reembolso de las costas y costos incurridos durante dicho procedimiento. El artículo 414º del Código Procesal Civil establece que le corresponde a la autoridad competente, regular los alcances de la condena en costas y costos, tanto respecto del monto como de los obligados y beneficiados, en atención a las incidencias del proceso. El mandato del reembolso de estos gastos se debe encontrar precisado en la resolución final del procedimiento principal.

• **Liquidado:** Resolución en la cual se establece la ejecución del pago de costas y/o costos ordenada por la autoridad administrativa correspondiente.

• **Reingreso:** Son denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Indecopi.

COMISIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CPC)

• **Acuerdo extraproceso:** Conclusión anticipada del procedimiento debido a que las partes arribaron a un acuerdo fuera del Indecopi.

• **Confirma:** Pronunciamiento de la CPC mediante el cual ratifica la decisión emitida por el OPS

- **Confirma en parte:** Pronunciamiento de la CPC mediante el cual ratifica parcialmente la decisión emitida por el OPS (implica que algún extremo ha sido no ratificado o declarado nulo)

- **Liquidación de costas y costos:** Pronunciamiento por el que la CPC estimará qué importes deben ser reembolsados al denunciante por concepto de costas y costos.

- **Nulidad de concesorio de apelación:** Pronunciamiento de la CPC mediante el cual se anula el pronunciamiento del OPS por el que el expediente es elevado a segunda instancia.

COMISIONES DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS (CEB)

- **Declinación de competencia:** La CEB declina su competencia cuando se denuncia una materia que recae dentro del ámbito de competencia territorial de una Oficina Regional del Indecopi.

- **Reingresos:** Procedimientos que reingresan a trámite en la CEB por mandato expreso de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1 del Indecopi.

COMISIÓN DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA (CLC)

- **Procedimientos iniciados:** Procedimientos sobre conductas anticompetitivas y sobre control de concentraciones iniciados de oficio (en sentido estricto, procedimientos iniciados de oficio por iniciativa propia) y de parte (en sentido estricto, procedimientos iniciados de oficio por denuncia o a solicitud de parte).

- **Procedimientos resueltos:** Procedimientos sobre conductas anticompetitivas y sobre control de concentraciones en los que se ha emitido resolución final declarando inadmisibles, improcedentes, fundados, infundados o autorizados el procedimiento.

- **Multas impuestas:** Monto (en UIT) al que ascienden las multas impuestas en procedimientos sobre conductas anticompetitivas.

COMISIONES DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES (CCO)

- **Acuerdo Global de Refinanciación:** Documento aprobado por la Junta de Acreedores en el que se establecen los mecanismos para prevenir la crisis económica y financiera del deudor y la extinción de los créditos reconocidos.

- **Acreedor:** Persona natural o jurídica, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y otros patrimonios autónomos que sean titulares de un crédito.

- **Destino del patrimonio del deudor:** Decisión de la Junta de Acreedores destinada a someter al deudor a un proceso de reestructuración o liquidación.

- **Deudor:** Persona natural o jurídica, sociedades conyugales o sucesiones indivisas. Se incluye a las sucursales en el Perú de organizaciones o sociedades extranjeras.

- **Convenio de Liquidación:** Documento aprobado por la Junta de Acreedores en el que se establecen los mecanismos de realización del patrimonio del deudor para extinguir los créditos reconocidos hasta donde alcance dicho patrimonio.

- **Créditos Reconocidos:** Derecho del Acreedor, previamente calificado por la Comisión, para obtener una prestación del deudor.

- **Junta de Acreedores:** Órgano deliberativo conformado por dos o más acreedores reconocidos en el procedimiento concursal.

- **Plan de Reestructuración:** Documento aprobado por la Junta de Acreedores en el que se establecen los mecanismos para lograr la recuperación económica y financiera del deudor y la extinción de los créditos reconocidos.

- **Procedimiento Concursal iniciado por mandato Judicial - Artículo 692 A (antes 703) del Código Procesal Civil:** El Juez declara la liquidación del deudor y remite los actuados a la Comisión para que continúe con el trámite del procedimiento correspondiente bajo las reglas de la Ley Concursal.

- **Procedimiento Concursal Ordinario:** Conjunto de reglas destinadas a resolver situaciones de crisis de personas naturales o jurídicas que realizan actividad empresarial a través de procesos de reestructuración o liquidación.

- **Procedimiento Concursal Preventivo:** Conjunto de reglas destinadas a prevenir situaciones de crisis de personas naturales o jurídicas que realizan actividad empresarial a través de la aprobación del Acuerdo Global de Refinanciación.

- **Procedimientos Iniciados (Publicados):** Los procedimientos concursales difundidos semanalmente a través del Diario Oficial "El Peruano".

SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA N° 1 (SC1)

- **Ampliación:** Petición formulada ante la Sala para que resuelva alguno o algunos de los puntos controvertidos sobre los cuales habría omitido pronunciarse en su resolución. El pedido de ampliación deberá formularse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución y la Sala deberá expedir la resolución correspondiente dentro de los diez (10) días siguientes de formulado el pedido, de acuerdo con lo establecido por el artículo 28 del Decreto Supremo 009-2009.

- **Enmienda:** Petición formulada ante la Sala para que corrija una de sus resoluciones por contener errores manifiestos de escritura o de cálculo o por presentar inexactitudes evidentes. El pedido de enmienda deberá formularse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución y la Sala deberá expedir la resolución correspondiente dentro de los diez (10) días siguientes de formulado el pedido, de acuerdo con lo establecido por el artículo 28 del Decreto Supremo 009-2009. La enmienda también procede de oficio.

- **Recusación:** Petición formulada por las partes involucradas en un procedimiento a fin de que los miembros de las Comisiones, Direcciones, Salas o un funcionario, se aparten de conocer el caso por encontrarse incursos en alguna de las causales de abstención recogidas en la ley.

DIRECCIÓN DE DERECHOS DE AUTOR (DDA)

- **Denegatoria:** Acto administrativo por el cual la autoridad estima que el registro solicitado no cumple con los requisitos establecidos en la normatividad vigente. Dicho acto puede poner fin a la instancia o al proceso en definitiva.

• **Denuncia:** Solicitud presentada por un titular originario o derivado del derecho de autor o derechos conexo, o su representante, por la que se informa a la Administración de una situación de hecho supuestamente infractora del derecho que les corresponde a fin de que ésta inicie un procedimiento administrativo. Adicionalmente, es posible que el objeto de denuncia sea sólo una infracción a la legislación en materia de Derecho de Autor y derechos conexos.

• **Derecho de Autor:** Rama del Derecho de Propiedad Intelectual que otorga reconocimiento y protección a los creadores de obras literarias y artísticas, siendo su objetivo garantizar la seguridad jurídica de autores y titulares de derechos. El Derecho de Autor puede dividirse en derechos de índole moral y en derechos de contenido patrimonial.

• **Derecho Moral:** Derecho personalísimo, inalienable e irrenunciable y perpetuo del autor sobre la obra.

• **Derecho Patrimonial:** Derecho del autor respecto a las formas diversas de explotación. Comprende derechos exclusivos que de remuneración.

• **Fonogramas:** Sonidos de una ejecución o de otros sonidos, o de representaciones digitales de los mismos, fijados por primera vez, en forma exclusivamente sonora. Las grabaciones gramofónicas, magnetofónicas y digitales son copias de fonogramas.

• **Infracciones:** Conjunto de actos que lesionan los derechos de los titulares de un derecho de autor o un derecho conexo.

• **Obra:** Toda creación intelectual y original, susceptible de ser divulgada o reproducida en cualquier forma, conocida o por conocerse.

• **Obra plástica:** Obra cuya finalidad apela al sentido estético de la persona que la contempla, como las pinturas, los bocetos, dibujos, grabados y litografías. Las disposiciones específicas de esta ley para las obras plásticas, no se aplican a las fotografías, las obras arquitectónicas, y las audiovisuales.

• **Obra audiovisual:** Toda creación intelectual expresada mediante una serie de imágenes asociadas que den sensación de movimiento, con o sin sonorización incorporada, susceptible de ser proyectada o exhibida a través de aparatos idóneos, o por cualquier otro medio de comunicación de la imagen y del sonido, independientemente de las características del soporte material que la contiene, sea en películas de celuloide, en videogramas, en representaciones digitales o en cualquier otro objeto o mecanismo, conocido o por conocerse. La obra audiovisual comprende a las cinematográficas y a las obtenidas por un procedimiento análogo a la cinematografía.

• **Obras literarias:** Creaciones intelectuales de carácter literario, científico, técnico o meramente práctico, expresadas en un lenguaje determinado.

• **Registro:** Acto administrativo por el cual la autoridad inscribe en el Registro Nacional del Derecho del Autor y Derechos Conexos, las obras del ingenio y los demás bienes intelectuales protegidos por la ley, así como los convenios o contratos que en cualquier forma confieran, modifiquen, transmitan, graven o extingan derechos patrimoniales, o por los que se autorice modificaciones a la obra; cumpliendo con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

• **Programa de ordenador (software):** Expresión de un conjunto de instrucciones mediante palabras, códigos, planes o en cualquier otra forma que, al ser incorporadas en un dispositivo de lectura automatizada, es capaz de hacer que un computador ejecute una tarea u obtenga un resultado. La protección del programa de ordenador comprende también la documentación técnica y los manuales de uso.

• **Sociedades de Gestión Colectiva:** Las asociaciones civiles sin fin de lucro legalmente constituidas para dedicarse en nombre propio o ajeno a la gestión de derechos de autor o conexos de carácter patrimonial, por cuenta y en interés de varios autores o titulares de esos derechos, y que hayan obtenido de la Oficina de Derechos de Autor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi- la autorización de funcionamiento que se regula en esta ley. La condición de sociedades de gestión se adquirirá en virtud a dicha autorización.

• **Titular del Derecho:** Debemos distinguir dos tipos de titulares: el titular originario que es el autor, a quien la ley le reconoce derechos por el acto de creación de una obra; y el titular derivado, que es aquella persona natural o jurídica que tiene los derechos de autor patrimoniales porque éstos le han sido transferidos por el autor.

• **Visita inspectiva:** Etapa dentro de la investigación donde la autoridad se traslada a las instalaciones de las empresas o instituciones inspeccionadas o a sus establecimientos para verificar la información proporcionada por las partes que intervienen en el procedimiento o determinar la existencia o inexistencia de una infracción, en el marco del debido proceso y cumpliendo el principio de legalidad.

DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS (DIN)

• **Certificado de obtentor:** Título mediante el cual el Estado concede el derecho exclusivo de explotación comercial al obtentor de una nueva variedad vegetal, por un periodo de tiempo determinado y en un territorio específico. El derecho de explotación exclusivo tiene una duración de 25 años para el caso de vides, árboles forestales, árboles frutales -incluidos sus portainjertos-, y de 20 años para las demás especies. En ambas situaciones, el plazo de duración se cuenta a partir del otorgamiento del certificado de obtentor.

• **Conocimiento colectivo:** Conocimiento acumulado y transgeneracional desarrollado por los pueblos y comunidades indígenas respecto a las propiedades, usos y características de la diversidad biológica.

• **Diseño industrial:** Apariencia particular de un producto que resulte de cualquier reunión de líneas o combinación de colores, o de cualquier forma externa bidimensional o tridimensional, línea, contorno, configuración, textura o material, sin que cambie el destino o finalidad de dicho producto. Los titulares de diseños industriales registrados gozarán de un derecho exclusivo de explotación comercial de 10 años, contados a partir de la presentación de la solicitud.

• **Infracción:** Todo aquel acto que contravenga los derechos de propiedad industrial reconocidos en la legislación vigente y que se realicen o se puedan realizar dentro del territorio nacional.

• **Modelo de utilidad:** Invención consistente en un cambio de forma, configuración o disposición de elementos de un artefacto, herramienta,

instrumento, mecanismo u objeto ya conocido (o de alguna parte del mismo) que permita un mejor o diferente funcionamiento, utilización o fabricación del objeto que lo incorpora o que le proporcione alguna utilidad, ventaja o efecto técnico que antes no tenía.

- **Patente de invención:** Título que otorga el Estado a un titular, para ejercer el derecho de excluir a terceros de la explotación de una invención a cambio de la divulgación de la misma. El titular de la patente tiene este derecho por un periodo de tiempo y en un territorio determinado. Para el caso del Perú, la duración de una patente de invención es de 20 años y la de la patente de modelo de utilidad es de 10 años. En ambos casos, la vigencia se cuenta desde la fecha de presentación de la solicitud.

- **Proceso contencioso:** Procedimiento seguido ante la Comisión de Inventiones y Nuevas Tecnologías relativo a derechos administrados por la DIN donde existen partes en conflicto. También denominado litigioso o contradictorio.

DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS (DSD)

- **Clase:** Cada una de las 45 clases de la Clasificación Internacional de Productos y Servicios para el Registro de Marcas, que fue instituida en virtud de un Arreglo concluido con ocasión de la Conferencia Diplomática de Niza el 15 de junio de 1957 y revisada en posteriores oportunidades. La Clasificación Niza se utiliza en aplicación del artículo 151 de la Decisión 486. Esta clasificación está compuesta por una lista de 34 clases de productos con una lista alfabética de los mismos y 11 clases de servicios con la correspondiente lista alfabética de estos.

- **Denominación de origen:** Signo distintivo que utiliza el nombre de una región o un lugar geográfico del país que sirva para designar un producto originario del mismo y cuya calidad o características se deben exclusiva o esencialmente a los factores naturales y humanos del lugar.

- **Lema Comercial:** Palabra, frase o leyenda utilizada como complemento de una marca.

- **Marca:** Signo empleado para distinguir y diferenciar productos o servicios en el mercado. Presenta básicamente dos características principales: debe ser posible representarlo gráficamente y tener aptitud distintiva. Una marca puede estar constituida por palabras, dibujos, letras, números o embalajes, objetos, emblemas o elementos figurativos, etc. También existen marcas sonoras (sonido o melodía). Es posible registrar incluso marcas olfativas: una fragancia determinada puede ser protegida como marca.

- **Marca Colectiva:** Signos adoptados y registrados por un ente colectivo (asociación, comité, gremio, entre otros). Su uso está reservado a los miembros del ente colectivo y distingue a los bienes o servicios de sus integrantes, de aquellos bienes o servicios similares de personas ajenas a la asociación.

- **Marca de certificación:** Signo destinado a ser aplicado a productos o servicios cuya calidad u otras características han sido certificadas por el titular de la marca.

- **Nombre comercial:** Signo que sirve para identificar a una persona natural o jurídica en el ejercicio de su actividad económica.

- **Signos distintivos:** Elementos de la propiedad industrial que utilizan productores,

fabricantes y comerciantes para identificar sus productos, servicios o actividades económicas. Los signos distintivos reconocidos por la legislación vigente son: marcas, lemas comerciales, nombres comerciales, marcas colectivas, marcas de certificación y denominaciones de origen.

SALA DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (SPI)

- **Abstención:** La SPI decide apartar de un determinado procedimiento al funcionario que le correspondería resolver o tramitar el mismo, por encontrarse incurrido en alguna de las causales del artículo 88 de la Ley 27444.

- **Caducidad de patente:** En los supuestos de falta de pago de una anualidad, transcurrido el plazo de gracia de seis meses a partir del vencimiento, se entiende que la omisión que da lugar a la caducidad se produce al comienzo del año de vida de la patente o de la solicitud en trámite para el cual no hubiere sido abonada la anualidad.

- **Carece de objeto pronunciarse:** Cuando el conflicto de intereses se ha resuelto por un hecho externo al procedimiento, lo que determina que ya no sea necesario que la SPI se pronuncie sobre la solución del conflicto.

- **Insubsistente:** Cuando existe un acuerdo de voluntades entre las partes que ha logrado satisfacer las pretensiones de la denunciante en el procedimiento.

- **Levantamiento de suspensión:** Cuando se apela una resolución de suspensión de primera instancia y la Sala de Propiedad Intelectual la revoca.

COMISIÓN DE NORMALIZACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE BARRERAS COMERCIALES NO ARANCELARIAS (CNB)

- **Infraestructura oficial de firma electrónica:** Sistema confiable, acreditado, regulado y supervisado por la Autoridad Competente, provisto de instrumentos legales y técnicos que permiten generar firmas digitales y proporcionar diversos niveles de seguridad respecto de:

- 1) La integridad de los documentos electrónicos;

- 2) La identidad de su autor, lo que es regulado conforme a Ley.

El sistema incluye la generación de firmas digitales, en la que participan entidades de certificación y entidades de registro o verificación acreditadas ante la Autoridad Administrativa Competente incluyendo a la Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano, las Entidades de Certificación para el Estado Peruano, las Entidades de Registro o Verificación para el Estado Peruano y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido para el Estado Peruano.

- **Reglamento técnico:** Documento normativo en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionados, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso, método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.

SERVICIO NACIONAL DE ACREDITACIÓN (SNA)

- **CPA:** Clasificación Estadística de Productos por Actividad contenida en el Reglamento (CE) Nº 204/2002 de la Comisión Europea de 19 de diciembre de 2001.

- **IAF:** Clasificación de Actividades Económicas del International Accreditation Forum, máximo foro mundial de organismos de acreditación en las áreas de sistemas de gestión, productos, servicios y personal.

- **NACE:** Nomenclatura Estadística de Actividades Económicas de la Comunidad Europea contenida en el Reglamento (CE) N° 29/2002 de la Comisión Europea de 19 de diciembre de 2001.

SERVICIO NACIONAL DE METROLOGÍA (SNM)

- **Aferición:** Ejecución de un número determinado de operaciones (establecidas en la norma metrológica correspondiente) sobre medidores con la finalidad de determinar su correcto funcionamiento para el uso al cual está destinado.

- **Patrón:** Medida materializada, instrumento de medición, material de referencia o sistema de medición destinado a definir, realizar, conservar o reproducir una unidad o uno o varios valores de una magnitud, para que sirvan de referencia.

- **Trazabilidad:** Propiedad del resultado de una medición o de un patrón tal que pueda relacionarse con referencias determinadas, generalmente a patrones nacionales o internacionales, por medio de una cadena ininterrumpida de comparaciones, teniendo todas las incertidumbres determinadas.

GERENCIA LEGAL DEL INDECOPI (GEL)

- **Procesos contencioso administrativos:** Procesos judiciales por medio de los cuales se someten los pronunciamientos emitidos por el Tribunal del Indecopi al control jurídico por parte del Poder Judicial, con el fin que se declare la nulidad de los mismos, en atención a supuestas trasgresiones a la legislación pertinente.

- **Procesos de amparo:** Procesos judiciales en virtud de los cuales se atribuye al Indecopi, a alguno de los órganos que lo conforman o a sus funcionarios, la supuesta vulneración de derechos constitucionalmente reconocidos.

- **Penales:** Denuncias penales interpuestas por terceros contra funcionarios de la institución cuyo sustento es la supuesta comisión de algún delito en el ejercicio de sus funciones, o denuncias interpuestas por el Indecopi contra algún administrado que pudiera haber incurrido en un ilícito penal dentro de un procedimiento administrativo.

- **Quiebras:** Procesos judiciales cuya pretensión es que el Poder Judicial declare la quiebra de una empresa sometida a un procedimiento concursal.

- **Otros procesos:** Procesos judiciales promovidos por el Indecopi o contra la institución, que no pertenecen a las categorías antes señaladas y cuya naturaleza es diversa, tales como procesos de nulidad de cosa juzgada, procesos de lesividad, procesos de revisión judicial, procesos de nulidad de acto jurídico y procesos de indemnización por daños y perjuicios.



ANUARIO DE ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES 2011

Copyright© Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPi
Calle de La Prosa 104 – San Borja, Lima 41, Perú.

Coordinación General: Oficina de Comunicaciones y Relaciones Internacionales del INDECOPi.

Coordinación Técnica: Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPi.

Diseño y diagramación: Piero Renato.

Impresión: Empresa Peruana de Servicios Editoriales S.A.

Impresión en el Perú: Agosto 2012 – Primera edición.

Tiraje: 500 ejemplares.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012 - 09184

2012 - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPi

La información contenida en este documento puede ser reproducida total o parcialmente, informando previa y expresamente a los propietarios de los derechos de autor y mencionando los créditos y las fuentes de origen respectivas.

DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN

SANTIAGO DÁVILA PHILIPPON - Gerente de Estudios Económicos

JUAN DE LA CRUZ TOLEDO - Ejecutivo 1

FACILITADORES DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Servicio de Atención al Ciudadano: Claudia Blanco y César Herrera

Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor No 1 - Sede Central: Pedro Quiñones

Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor No 2 - Sede Central: Carla Reyes y José Castañeda

Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor No 3 - Sede Central: Demetrio Rojas

Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor - Lima Norte: Liliana Tamayo y Brenda Antayhua

Comisión de Protección al Consumidor - Sede Central: Jackeline Guevara y Jessica Huamani

Comisión de Protección al Consumidor - Lima Norte: María del Carmen Perea y Maria Graciela Rejas

Sala de Defensa de la Competencia No 2: Luisa Nole y Karina Tafur

Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas - Sede Central: Brenda Sparrow y Mercedes Arguedas

Comisión de Defensa de la Libre Competencia: Arturo Chumbe y Shantal Pérez

Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios: Cinthya López y Sandra Queija

Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal - Sede Central: Carlos Rodas y María Eugenia Díaz

Comisión de Procedimientos Concursales - Sede Central: Cecilia Sánchez y Gisella Yaya

Comisión de Procedimientos Concursales - Lima Norte: Paola Montalvo y Nelly Goicochea

Sala de Defensa de la Competencia No 1: Carolina Agurto y Omar Alvarado

Dirección de Derecho de Autor: Abilio Quispe y Jannet Ysla

Dirección de Inveniones y Nuevas Tecnologías: Lourdes López y Manuel Castro

Dirección de Signos Distintivos: Julissa Mantilla y Gaspar Ortiz

Sala de la Propiedad Intelectual: Carlos Baldoceca

Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias: Patricia Castro y Carmela Morgan

Servicio Nacional de Acreditación: Melissa Reyna y César Guerra

Servicio Nacional de Metrología: Juan Arce y Henry Postigo

Gerencia Legal: Enrique Priori, Renato Gil y Joel Díaz

Gerencia de Oficinas Regionales: Sandra Arrieta y Carlos Raez

REDACCIÓN DE TEXTOS Y ELABORACIÓN DE CUADROS Y GRÁFICOS

Francisco Taquiri - Ejecutivo 2

Jean Carlos Sánchez - Especialista 2

Melina Caldas - Ejecutivo 1

Paola Serván - Especialista 2

Roberto Daga - Especialista 1

Rodolfo Tupayachi - Ejecutivo 1

Viviana Salgado - Ejecutivo 2

Yazmin Zarate - Analista CAS

APOYO EN EDICIÓN DE CUADROS Y GRÁFICOS

Karen Espinoza - Practicante

Yamilet Gallardo - Practicante

Calle de la Prosa 104. San Borja
(51) 224-7800

postmaster@indecopi.gob.pe
www.indecopi.gob.pe