



(SAC)

Servicio de Atención al Ciudadano

**El Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi
brindó más de 50 mil orientaciones y logró 62 % de conciliaciones
virtuales durante el Estado de Emergencia por la COVID 19**

- ✓ Se concluyeron 3 602 reclamos de consumo a través del Concilia Fácil, realizando los trámites íntegramente de manera virtual.
- ✓ Institución puso a disposición de los usuarios sus canales gratuitos de atención telefónicos y virtuales: nuestra línea 2247777 y 0800 4 4040 para regiones, la cuenta de correo sacreclamo@indecopi.gob.pe y la herramienta digital 'Reclama Virtual'.

Desde el inicio del aislamiento social hasta el 19 de junio, el Centro de Contacto del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi ha brindado un total de 50 261 atenciones, de las cuales 25 849, se han realizado telefónicamente y 24 412, por canales virtuales, puestos a disposición de los consumidores para la orientación y registro de reclamos.

Conciliaciones

Asimismo, el SAC registró 3 987 reclamos de consumo, concluyéndose en esta etapa 3 602 reclamos (la cifra también comprende los reclamos que quedaron en trámite antes del aislamiento social). De esa manera se logró el 62 % de reclamos resueltos favorablemente a través de la mediación y conciliación.

Entre los proveedores más reclamados figuran los del sector bancario y financiero. Los motivos de los reclamos se encuentran relacionados con tarjetas de crédito y débito por consumos no reconocidos, cobros indebidos, entre otros.

Cabe destacar que el equipo de conciliadores del SAC ha venido gestionando los reclamos de consumo principalmente en los sectores priorizados por el gobierno y en los casos en los que los proveedores cuentan con canales de atención que permitieron realizar el trámite de manera virtual. Gracias a '**Concilia Fácil**', se han conducido las audiencias de conciliación de manera virtual resguardando la protección y bienestar de los usuarios.

Como se sabe, 'Concilia Fácil' es un canal alternativo y eficiente para la gestión virtual de reclamos de los ciudadanos, pues permite una interacción directa entre consumidores, proveedores y la autoridad para resolver controversias de consumo, además de tener otros beneficios en pro del medio ambiente, como el caso de ahorro de papel y gastos administrativos para el Estado.

En esta labor de proporcionar canales rápidos y eficientes, el SAC también cuenta con el servicio '**Reclama Virtual**' que facilita a la ciudadanía el registro de reclamos de consumo de

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(SAC)

Servicio de Atención al Ciudadano

manera gratuita y vía Internet, las 24 horas del día y los 365 días del año. Funciona desde cualquier computador o dispositivo móvil, pues emplea un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano mejorar su experiencia durante el registro de su reclamo en línea.

Proveedores más reclamados - Sede Central

Reclamos registrados durante el Estado de Emergencia*

N°	Reclamado	Cantidad	%
1	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	453	11.36%
2	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ-INTERBANK	279	7.00%
3	BANCO BBVA PERÚ	266	6.67%
4	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	235	5.89%
5	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	220	5.52%
6	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	191	4.79%
7	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	148	3.71%
8	BANCO FALABELLA PERÚ S.A	136	3.41%
9	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.	119	2.98%
10	DESPEGAR.COM PERU S.A.C.	103	2.58%
	OTROS	1,837	46.07%
	TOTAL	3,987	100%

* Al 19.06.2020

Es importante señalar que las atenciones brindadas por el Servicio de Atención al Ciudadano son una fuente importante de información para las investigaciones de oficio que viene impulsando nuestra Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, cuyos resultados pueden originar procedimientos administrativos sancionadores.

Lima, 24 de junio de 2020

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

