



## ***Balance 2018***

### **Mediante la ‘conclusión anticipada’, implementada con el Decreto Legislativo N° 1308, los consumidores pudieron resolver 25% más conflictos de consumo que el 2017**

- ✓ **Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor, de la sede central, resolvieron un total de 13 313 procesos durante el año anterior.**
- ✓ **En cuanto a las acciones de oficio, la Comisión de Protección al Consumidor N°3 inició 186 Procedimientos Administrativos Sancionadores, imponiendo un total de 99 multas.**

La figura legal para solucionar denuncias y reclamos de manera rápida, conocida como ‘conclusión anticipada’, permitió al Indecopi resolver, en el 2018, 25% más conflictos de consumo que el 2017. Así, los Órganos de Procedimientos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor resolvieron de manera anticipada 906 procesos, mientras que en el 2017 se llegaron a resolver 722.

Como se recuerda, la conclusión anticipada, que permite solucionar conflictos de consumo por la vía de la conciliación, fue incluida dentro de las mejoras efectuadas al Código de Protección y Defensa del Consumidor, mediante el Decreto Legislativo N° 1308, promovido por el Indecopi.

Ante los tres Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) de la sede central se recibieron un total de 7 591 denuncias, mientras que las Comisiones de Protección al Consumidor (CC1 y CC2), también de la sede central, recibieron en total 3 180 denuncias. Ambos resolvieron, durante el 2018, 13 313 procesos (incluyen casos presentados en los últimos meses del 2017), de los cuales el 71.2 % (9 479) fue resuelto dentro del plazo legal.

Hay que destacar que adicionalmente la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3), que resuelve conflictos de consumo de oficio (por iniciativa propia) inició 186 Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS) e impuso 99 multas, por un valor de 1 703.6 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalentes a S/ 70 699 040 (setenta millones, seiscientos noventa y nueve mil, cuarenta soles).

En tanto la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC), órgano resolutivo que constituye la última instancia administrativa y con alcance nacional, resolvió un total de 3 348 expedientes (2 893 apelaciones, 350 recursos de queja, 49 contiendas de competencia, 31 medidas cautelares, 13 cuadernos de nulidad, 11 recusaciones y 1 revisión).

Hay que destacar que el 97.48% de las apelaciones fueron resueltas en un promedio de 111 días hábiles, es decir en menos plazo a lo establecido por la norma, que es de 120 días hábiles. Las apelaciones pendientes de resolver, al cierre del 2018, aún se encontraban dentro del plazo legal.

---

#### **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





### **Servicio de Atención al Ciudadano**

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de la sede central, que se encarga de resolver los casos de manera gratuita y mediante la vía de la conciliación y mediación, tramitó cerca de 23 mil reclamos, llegando a resolver el 82% de los mismos. Además, orientó a más de 232 mil ciudadanos en los diferentes temas que son de competencia del Indecopi.

En esta labor de solución de reclamos, cabe destacar que el SAC durante el 2018 implementó el programa piloto de la Plataforma Interactiva del Sistema de Atención al Ciudadano (Pisac), a través de la cual los ciudadanos pueden solucionar sus reclamos de manera virtual, es decir, sin tener que acudir a las oficinas del Indecopi. Se estima que una vez puesto en marcha, el Pisac, que se enmarca dentro del programa 'Indecopi Digital', permitirá un ahorro anual de un millón de soles (en tiempo y transporte), para los usuarios, además de impactar positivamente en el medioambiente, toda vez que se dejará de usar 650 mil hojas de papel.

**Lima, 24 de enero de 2019**

---

### **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

