



### **Balance Primer Semestre 2019**

## **Plataforma 'Concilia Fácil' del Indecopi permitió la gestión digital de reclamos de manera rápida y oportuna, a través de la interacción directa con consumidores y proveedores**

- ✓ De 4 107 reclamos atendidos de manera virtual, un total de 1 863 se solucionaron por mediación y conciliación, representando el 45,36% de casos atendidos a través de esta plataforma.
- ✓ Los Órganos de Procedimientos Sumarísimos resolvieron el 93% de casos dentro del plazo legal, mientras que las Comisiones lo hicieron en un 99,2%.

La plataforma 'Concilia Fácil', implementada por el Indecopi bajo un enfoque de gobierno digital, se ha convertido en un canal alternativo para la gestión virtual de reclamos de consumo de los ciudadanos, pues permite una interacción directa entre consumidores, proveedores y la autoridad para resolver controversias. En el primer semestre del año se gestionaron, solo mediante esta plataforma, 4 107 reclamos, de los cuales 1 863 se solucionaron de forma rápida y oportuna por mediación y conciliación, representando el 45,36% de los casos atendidos por esta vía.

Actualmente, en el 'Concilia Fácil' se encuentran registrados 29 proveedores de diversos sectores: bancarios, seguros, tiendas de electrodomésticos, supermercados, tiendas de venta por departamento, aerolíneas, centros de estudios, inmobiliarias, entre otros. Los primeros resultados han generado un ahorro para los consumidores de aproximadamente 49 mil soles en tiempo y transporte. Además, se ha logrado impactar de forma positiva con el medioambiente pues se evitó el uso de 41 mil hojas de papel. La solución virtual de reclamos también ha significado un ahorro de 7 mil soles en notificaciones.

Asimismo, de manera general, se presentaron 14 584 reclamos de consumo por los canales tradicionales del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de la sede central del Indecopi, siendo la mayoría contra empresas del sistema financiero, bancario y transporte aéreo. De ellos, 14 298 casos lograron concluirse. El 36,58% (5 230) se solucionaron por mediación o conciliación.

Además, hay que destacar que, durante el primer semestre del año, el SAC de la sede central, ha logrado brindar 142 036 orientaciones, principalmente en temas de protección al consumidor y competencia.

### **Solución de denuncias dentro del plazo legal**

Asimismo, cabe destacar que en cuanto a los tres Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) de la sede central del Indecopi, durante el primer semestre del presente año, se tramitaron 4 286 expedientes, mientras que las Comisiones de Protección al Consumidor (CC1 y CC2), también de la sede central, atendieron un total de 2 056.

En el caso de los OPS, el 93% de casos fueron atendidos dentro del plazo legal (3 986) y en el de las Comisiones, el resultado fue de un 99,2% (2 041).

---

### **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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





Además, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3), que resuelve conflictos de consumo de oficio (es decir, por iniciativa propia) resolvió 118 Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS) e impuso multas por un valor de 1 309.2 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalentes a S/ 5 498.640.

En tanto la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC), órgano resolutorio que constituye la última instancia administrativa y con alcance nacional, resolvió un total de 1 616 expedientes, es decir, 138 expedientes más de los 1 478 resueltos el año pasado en el mismo período; de los cuales 1 405 fueron apelaciones, 156 quejas, 35 contiendas de competencia, 6 pedidos de nulidad y 14 medidas cautelares.

Cabe destacar que el 99,57% de las apelaciones (1 398) se resolvieron dentro del plazo legal (120 días hábiles), mejorando el resultado obtenido durante el mismo periodo del año 2018, que fue de 98.05%. El tiempo promedio de resolución en el primer semestre de 2019 fue de 100,89 días hábiles; mientras que, durante el primer semestre del 2018, se logró un promedio de 107,82 días hábiles.

**Lima, 09 de agosto 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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

