

COMUNICADO

El Indecopi seguirá atendiendo a la ciudadanía durante la cuarentena mediante canales virtuales

Ante las nuevas medidas de confinamiento anunciadas por el Gobierno para afrontar la pandemia de la COVID-19, del 31 de enero hasta el 14 de febrero de 2021 en diversas regiones del país, el Indecopi informa a la ciudadanía lo siguiente:

1. El Indecopi garantiza la atención a los ciudadanos a través de sus diversos canales virtuales y telefónicos, tal como se ha venido realizando de manera ininterrumpida desde que se inició la crisis sanitaria por la COVID-19, en marzo de 2020.
2. La atención en las oficinas del Indecopi que se encuentran en las regiones calificadas con un “Nivel Alto” de riesgo sanitario (Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Piura, San Martín, La Libertad y Ucayali) se dará de manera telefónica, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm. Solo atenderá de manera presencial la mesa de partes, los martes y jueves de 10 am a 1 pm. También está disponible la mesa de partes virtual.
3. Las oficinas del Indecopi que se encuentran en las regiones calificadas con un “Nivel Muy Alto” de riesgo sanitario (Amazonas, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Moquegua, Puno, Tacna, Tumbes y Vraem) y “Nivel Extremo” (Apurímac, Chimbote, Huancavelica, Junín, Huánuco, Huaraz, Ica, La Merced, Pasco, la sede central en San Borja y la sede de Lima Norte) atenderán de manera telefónica de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. y de manera virtual por mesa de partes para la entrega de documentos. No habrá atención presencial.
4. La institución continuará fiscalizando los diferentes servicios y productos que se ofrecen en el mercado, en el marco de la emergencia. Las respuestas a los requerimientos de información que se soliciten deberán ser presentadas a través de la mesa de partes virtual.
5. La ciudadanía tiene a disposición los siguientes canales de atención virtual, a fin de cumplir con las disposiciones del Gobierno:
 - **Presentación de documentos.** Pueden enviar documentos a través de la Mesa de Partes Virtual (<https://enlinea.indecopi.gob.pe/MDPVirtual2/#/inicio>).
 - **Orientación, atención de consultas y reclamos.** Nuestros especialistas seguirán atendiendo los teléfonos 224-7777 para Lima y 0-800-4-4040 para regiones, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm.
 - **WhatsApp Aeropuerto (985 197 624).** A través del cual atiende cualquier inconveniente de los pasajeros del servicio de transporte aéreo.
 - Los consumidores pueden presentar reclamos de consumo en línea a través del Reclama Virtual (<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>) o escribiendo al correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe.



- **Vigilancia ciudadana.** A través del formulario online de 'Vigilancia Ciudadana' (<https://bit.ly/3qia6h6>) todos los consumidores podrán reportar posibles incumplimientos por parte de proveedores y empresas, lo cual ayudará a priorizar la fiscalización de los problemas que más afectan a la ciudadanía.
- Asimismo, cuentan con el WhatsApp de Vigilancia Ciudadana (999 273 647) para reportar al Indecopi posibles incumplimientos a sus derechos como consumidores, sirviendo como insumo para las acciones de fiscalización.

Lima, 30 de enero de 2021