



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

# ANUARIO DE ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES 2012

Información estadística sobre la labor de las diferentes comisiones, direcciones, servicios y salas que componen el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

# PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) pone a disposición, del público en general, la segunda edición del documento denominado **Anuario de Estadísticas Institucionales 2012**, que contiene información estadística sobre las actividades que realizaron sus diferentes áreas durante el periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2012.

Un aspecto importante a destacar es que, durante el año 2012, se amplió la cobertura del Indecopi, alcanzando el objetivo de contar con, al menos, una oficina en cada departamento del país. En ese sentido, se inauguraron 11 oficinas regionales, de las cuales: diez se ubican en los departamentos de Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Tumbes, y Ucayali; y una en la zona de Pichari, en el Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (Vraem). También se inauguraron dos módulos de atención; uno con atención permanente en el Callao y otro, de manera temporal, por la campaña de verano, en el balneario de Asia. En cada una de estas oficinas se vienen brindando los servicios de asesorías y atención de reclamos de los consumidores. Además, se ejecutó el convenio bilateral con el Servicio Nacional del Consumidor en Chile, a través de la implementación de un módulo virtual para la atención de reclamos en ambos países.

La presentación de los datos estadísticos ha sido dividida en seis capítulos:

- El primer capítulo muestra información estadística sobre actividades vinculadas a la **protección del consumidor**, a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano, los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, las Comisiones de Protección al Consumidor y la Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- 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, y Fiscalización de la Competencia Desleal. En este capítulo se incluye la sección de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia.
- El tercer capítulo contiene información estadística referida a temas de **procedimientos concursales**, a cargo de la Comisión de Procedimientos Concursales y la Sala Especializada en Procedimientos Concursales.
- El cuarto capítulo contiene información estadística sobre 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 quinto capítulo presenta datos estadísticos en aspectos relacionados a las **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 sexto capítulo muestra información estadística sobre las actividades de la **Gerencia Legal** del Indecopi.

Con la difusión de este documento se busca informar al público en general sobre 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.

Lima, abril de 2013.

## ÍNDICE DEL CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO 1: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b> .....	<b>10</b>
<b>1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>11</b>
A. ASESORÍAS.....	12
A.1 A NIVEL NACIONAL .....	12
A.2 SEDE CENTRAL.....	16
A.3 SEDE LIMA NORTE .....	18
A.4 OFICINAS LOCALES .....	20
A.5 OFICINAS REGIONALES .....	21
B. RECLAMOS .....	26
B.1 A NIVEL NACIONAL .....	26
B.2 SEDE CENTRAL.....	35
B.3 SEDE LIMA NORTE.....	40
B.4 OFICINAS LOCALES .....	44
B.5 OFICINAS REGIONALES .....	48
<b>2. ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....</b>	<b>59</b>
A. A NIVEL NACIONAL.....	61
B. SEDE CENTRAL .....	69
C. SEDE LIMA NORTE .....	84
D. OFICINAS REGIONALES.....	94
<b>3. COMISIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....</b>	<b>104</b>
A. A NIVEL NACIONAL.....	106
B. SEDE CENTRAL .....	114
C. SEDE LIMA NORTE .....	127
D. OFICINAS REGIONALES.....	134
<b>4. CONSOLIDADO OPS Y CPC A NIVEL NACIONAL .....</b>	<b>147</b>
<b>5. SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .</b>	<b>149</b>

<b>CAPÍTULO 2: DEFENSA DE LA COMPETENCIA .....</b>	<b>154</b>
6. COMISIONES DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS.....	155
A. A NIVEL NACIONAL.....	157
B. SEDE CENTRAL.....	160
C. OFICINAS REGIONALES.....	162
7. COMISIÓN DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA .....	165
8. COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS .	167
9. COMISIONES DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL .....	171
A. A NIVEL NACIONAL.....	172
B. SEDE CENTRAL.....	175
C. OFICINAS REGIONALES.....	176
10. SALA ESPECIALIZADA EN DEFENSA DE LA COMPETENCIA.	179
<b>CAPITULO 3: PROCEDIMIENTOS CONCURSALES .....</b>	<b>187</b>
11. COMISIONES DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES .....	188
A. NIVEL NACIONAL.....	189
B. SEDE CENTRAL.....	190
C. SEDE LIMA NORTE.....	191
D. OFICINAS REGIONALES.....	192
12. SALA ESPECIALIZADA EN PROCEDIMIENTOS CONCURSALES .....	193
<b>CAPÍTULO 4: PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL .</b>	<b>196</b>
13. DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR .....	197
14. DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS....	202
15. DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS .....	222
16. SALA ESPECIALIZADA EN PROPIEDAD INTELECTUAL.....	231

<b>CAPÍTULO 5: NORMAS TÉCNICAS Y EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD</b> .....	235
17. COMISIÓN DE NORMALIZACIÓN Y DE FISCALIZACIÓN DE BARRERAS COMERCIALES NO ARANCELARIAS .....	236
18. SERVICIO NACIONAL DE ACREDITACIÓN .....	241
19. SERVICIO NACIONAL DE METROLOGÍA.....	246
<b>CAPÍTULO 6: GERENCIA LEGAL DEL INDECOPI</b> .....	249
20. GERENCIA LEGAL DEL INDECOPI .....	250
<b>GLOSARIO</b> .....	254
<b>CRÉDITOS</b> .....	269

## 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 comprende 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 SDC, según actividad económica, ha sido elaborada en función al descriptor de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU), 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
,	=	Separación de decimales

## ABREVIATURAS

AFP	=	Administradora de Fondo de Pensiones
APC	=	Acuerdo de Promoción Comercial
CCD	=	Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal
CCO	=	Comisión de Procedimientos Concursales
CEB	=	Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas
CFD	=	Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios
CIU	=	Clasificación Internacional Industrial Uniforme
CLC	=	Comisión de Defensa de la Libre Competencia
CNB	=	Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias
Codex	=	Comisión del Codex Alimentarius
CPC	=	Comisión de Protección al Consumidor
DDA	=	Dirección de Derecho de Autor
DIN	=	Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías
DSD	=	Dirección de Signos Distintivos
GEL	=	Gerencia Legal del Indecopi
GOR	=	Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi
GTI	=	Gerencia de Tecnologías de la Información del Indecopi
IEC	=	Comisión Internacional Electrotécnica
Indecopi	=	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
ISO	=	Organismo Internacional de Estandarización
NTP	=	Norma Técnica Peruana
OEC	=	Organismo de Evaluación de la Conformidad
OLI	=	Oficina Local del Indecopi
OMC	=	Organización Mundial del Comercio
OPS	=	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor
ORD	=	Oficina de Recepción y Devolución de Instrumentos
ORI	=	Oficina Regional del Indecopi
Osinergmin	=	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
Osiptel	=	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
SAC	=	Servicio de Atención al Ciudadano
SCO	=	Sala Especializada en Procedimientos Concursales
SDC	=	Sala Especializada en Defensa de la Competencia
SGC	=	Sistema de Gestión Colectiva
SIGA	=	Sistema de Gestión Administrativa
SLUMP	=	Sistema Legal de Unidades de Medida del Perú
SNA	=	Servicio Nacional de Acreditación
SNM	=	Servicio Nacional de Metrología
SOAT	=	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
SPC	=	Sala Especializada en Protección al Consumidor
SPI	=	Sala de la Propiedad Intelectual
Sunass	=	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

TLT = Tratado de Derecho de Marcas  
UIT = Unidad Impositiva Tributaria  
Vraem = Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro.

# CAPÍTULO 1: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

# 1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) tiene como objetivo brindar asesorías a los usuarios y atender reclamos de los consumidores.

- Respecto del servicio de asesorías, se encarga de brindar orientación a los usuarios sobre los procedimientos, servicios y trámites del Indecopi, así como 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 ofrece solución a su problema<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>.

Durante el año 2012, el Indecopi inauguraron 11 oficinas regionales (ORI). Cinco, ubicadas en Tumbes, Ayacucho, Ucayali, Huánuco y Moquegua, fueron inauguradas en el mes de mayo. Las oficinas ubicadas en Amazonas, Huancavelica, Apurímac, Pasco y una en la zona de Pichari, Ene y Mantaro (Vraem) se inauguraron en junio, mientras que la ORI en Madre de Dios fue inaugurada en agosto. Asimismo; se inauguraron dos módulos de atención, uno ubicado en el distrito del Callao – inaugurado en el mes de agosto - y otro en el distrito de Asia – inaugurado en enero. En cada una de estas oficinas se brindan los servicios de asesorías y resolución de reclamos de los consumidores.

Además, a principios de 2012, se ejecutó el convenio bilateral con el Servicio Nacional del Consumidor en Chile, a través de la implementación de un módulo virtual para la atención de reclamos en ambos países.

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 y concluidos por el SAC. En ambos casos, la información corresponde al periodo enero - diciembre 2012. Los datos se presentan en cinco niveles de cobertura: nacional, sede Central, sede Lima Norte, Oficinas Locales (OLI) y Oficinas Regionales (ORI).

---

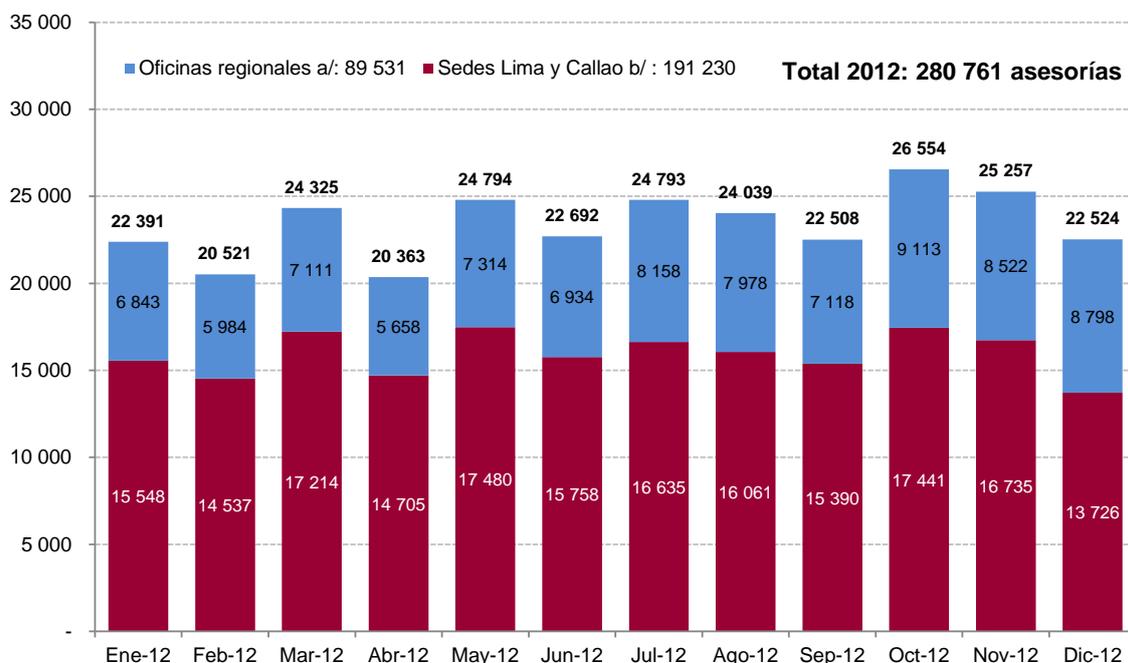
<sup>1</sup> Excepto en aquellos casos para los cuales la atención de reclamos no es competencia del Indecopi, como por ejemplo, en el caso de los servicios públicos: telecomunicaciones a cargo del Osiptel, energía (electricidad) a cargo del Osinergmin, saneamiento (agua potable y alcantarillado) a cargo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

<sup>2</sup> A partir del presente año, se distingue entre reclamos presentados y reclamos concluidos. Estos pueden haberse iniciado en el año 2011 y se concluyeron durante el periodo enero – diciembre 2012.

# A. ASESORÍAS

## A.1 A NIVEL NACIONAL

### 1.1 SAC - PERÚ: ASESORÍAS BRINDADAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi a nivel nacional. No incluye atenciones a través de módulos itinerantes.

a/ Incluye asesorías brindadas en las Oficinas Regionales del Indecopi (ORI), ubicadas en Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, Puno, San Martín, Tacna, la ORI Ancash Sedes Huaraz y Chimbote, Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes, Huánuco, Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco, Madre de Dios y en la zona de Pichari en el Vraem.

b/ Contiene asesorías brindadas en la sede central, sede Lima Norte y en las Oficinas Locales del Indecopi (OLI) Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y en los módulos de Indecopi en Asia, Macmype Lima Norte y Macmype Callao.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 1.2 SAC - PERÚ: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	13 263	12 351	14 908	12 775	15 202	13 509	14 089	13 358	12 845	14 787	14 193	11 539	162 819	57,99
	Sedes de Lima y Callao	1 278	1 261	1 184	1 003	1 292	1 193	1 298	1 537	1 505	1 559	1 513	1 425	16 048	5,72
	Sede Lima Norte 2/	1 007	925	1 122	927	986	1 056	1 248	1 166	1 040	1 095	1 029	762	12 363	4,40
	<b>Sub-total</b>	<b>15 548</b>	<b>14 537</b>	<b>17 214</b>	<b>14 705</b>	<b>17 480</b>	<b>15 758</b>	<b>16 635</b>	<b>16 061</b>	<b>15 390</b>	<b>17 441</b>	<b>16 735</b>	<b>13 726</b>	<b>191 230</b>	<b>68,11</b>
2	ORI Arequipa	1 112	898	1 221	1 027	1 252	1 155	1 240	1 010	1 067	1 283	903	902	13 070	4,66
	ORI Piura	850	709	770	526	612	380	597	706	458	805	588	575	7 576	2,70
	ORI Tacna	1 288	922	747	535	771	614	735	428	398	472	336	283	7 529	2,68
	ORI Cajamarca	618	498	625	469	584	608	690	495	386	479	436	354	6 242	2,22
	ORI Ancash-Chimbote	516	588	578	444	539	513	507	498	424	524	514	439	6 084	2,17
	ORI Junín	447	422	433	389	589	456	565	569	462	487	434	426	5 679	2,02
	ORI La Libertad	427	468	700	393	390	289	301	390	270	347	369	1 313	5 657	2,01
	ORI Loreto	529	543	642	573	401	365	281	244	178	468	637	585	5 446	1,94
	ORI Ica	132	162	324	202	400	402	401	406	403	415	411	414	4 072	1,45
	ORI Puno	237	218	291	308	306	268	285	268	302	497	514	571	4 065	1,45
	ORI Lambayeque	317	219	362	227	313	172	280	274	290	336	559	674	4 023	1,43
	ORI Ancash-Huaraz	205	155	176	278	293	307	319	323	284	329	313	259	3 241	1,15
	ORI San Martín	83	128	158	175	348	371	304	326	340	333	316	249	3 131	1,12
	ORI Cusco	82	54	84	112	105	112	271	337	338	427	364	359	2 645	0,94
	ORI Tumbes 3/	-	-	-	-	233	184	259	295	165	363	161	106	1 766	0,63
	ORI Ayacucho 3/	-	-	-	-	31	133	139	465	192	278	318	132	1 688	0,60
	ORI Huánuco 3/	-	-	-	-	47	161	186	170	244	318	293	233	1 652	0,59
	ORI Apurímac 3/	-	-	-	-	-	28	132	150	206	270	360	317	1 463	0,52
	ORI Moquegua 3/	-	-	-	-	23	142	159	155	148	161	161	160	1 109	0,39
	ORI Huancavelica 3/	-	-	-	-	-	65	153	133	142	153	108	100	854	0,30
	ORI Ucayali 3/	-	-	-	-	71	114	69	88	88	104	84	62	680	0,24
	ORI Madre de Dios 3/	-	-	-	-	-	-	26	67	160	113	173	135	674	0,24
	ORI Vraem 3/	-	-	-	-	6	21	84	48	85	86	100	83	513	0,18
	ORI Amazonas 3/	-	-	-	-	-	72	140	92	49	42	44	45	484	0,17
	ORI Pasco 3/	-	-	-	-	-	2	35	41	39	23	26	22	188	0,07
	<b>Sub-total</b>	<b>6 843</b>	<b>5 984</b>	<b>7 111</b>	<b>5 658</b>	<b>7 314</b>	<b>6 934</b>	<b>8 158</b>	<b>7 978</b>	<b>7 118</b>	<b>8 522</b>	<b>8 798</b>	<b>89 531</b>	<b>31,89</b>	
<b>Total</b>		<b>22 391</b>	<b>20 521</b>	<b>24 325</b>	<b>20 363</b>	<b>24 794</b>	<b>22 692</b>	<b>24 793</b>	<b>24 039</b>	<b>22 508</b>	<b>26 554</b>	<b>25 257</b>	<b>22 524</b>	<b>280 761</b>	<b>100,00</b>

1/ Se refiere a asesorías brindadas en las OLI del Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y en los módulos del Indecopi en Asia, Macmype del Cono Norte y Macmype Callao, este último inaugurado en el mes de agosto de 2012.

2/ Contiene únicamente asesorías llevadas a cabo en la sede Lima Norte.

3/ A partir de mayo, incluye asesorías brindadas en las oficinas del Indecopi ubicadas en Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes y Huánuco. En el mes de junio, se inauguraron las Oficinas del Indecopi en Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco y en la zona de Pichari en el Vraem. Durante el mes de agosto se inauguró la oficina del Indecopi en el departamento de Madre de Dios.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.3 SAC - PERÚ: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA DEL USUARIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Departamento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Lima	14 472	13 528	16 119	13 820	16 465	14 768	15 545	14 983	14 339	16 324	15 334	12 539	178 236	63,48
2	Arequipa	1 141	947	1 280	1 067	1 278	1 191	1 274	1 065	1 099	1 333	943	962	13 580	4,84
3	Ancash	743	746	784	741	858	814	849	818	708	857	830	708	9 456	3,37
4	Piura	900	740	812	551	646	432	648	761	492	847	631	647	8 107	2,89
5	Tacna	1 274	875	703	527	734	589	717	433	400	457	338	285	7 332	2,61
6	Callao 1/	574	542	553	459	612	579	611	610	659	673	685	591	7 148	2,55
7	La Libertad	502	531	779	441	446	364	372	441	330	396	435	1 397	6 434	2,29
8	Cajamarca	626	507	632	473	584	601	702	510	388	493	444	374	6 334	2,26
9	Junín	449	417	465	392	593	465	563	558	481	508	443	431	5 765	2,05
10	Loreto	543	554	636	575	413	381	301	251	190	476	639	581	5 540	1,97
11	Ica	169	199	376	251	435	456	453	483	463	491	761	553	5 090	1,81
12	Lambayeque	338	249	385	268	334	189	313	310	307	356	570	692	4 311	1,54
13	Puno	250	230	298	324	308	276	296	278	311	501	513	587	4 172	1,49
14	Cusco	104	86	116	133	143	150	368	379	416	508	462	448	3 313	1,18
15	San Martín	80	136	167	170	330	357	292	320	326	331	315	249	3 073	1,09
16	Ayacucho	21	20	23	18	41	148	159	486	212	303	347	151	1 929	0,69
17	Tumbes	10	14	24	9	238	188	268	296	173	374	170	115	1 879	0,67
18	Huánuco	21	28	21	16	76	174	193	182	260	329	302	237	1 839	0,66
19	Apurímac	5	11	9	4	10	33	135	158	209	277	354	311	1 516	0,54
20	Moquegua	30	29	18	18	65	156	176	162	148	172	176	165	1 315	0,47
21	Huancavelica	8	21	5	13	17	75	167	157	155	158	124	106	1 006	0,36
22	Ucayali	12	13	23	11	76	115	74	92	94	109	97	64	780	0,28
23	Madre de Dios	9	3	5	5	7	5	28	68	161	117	175	145	728	0,26
24	Amazonas	11	7	7	7	6	81	144	96	52	43	57	48	559	0,20
25	Pasco	14	16	9	9	10	15	41	54	48	33	27	28	304	0,11
26	Otros 2/	85	72	76	61	69	90	104	88	87	88	85	110	1 015	0,36
<b>Total</b>		<b>22 391</b>	<b>20 521</b>	<b>24 325</b>	<b>20 363</b>	<b>24 794</b>	<b>22 692</b>	<b>24 793</b>	<b>24 039</b>	<b>22 508</b>	<b>26 554</b>	<b>25 257</b>	<b>22 524</b>	<b>280 761</b>	<b>100,00</b>

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.

#### 1.4 SAC - PERÚ: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad de atención	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría personal	14 261	12 854	14 809	12 485	15 573	14 518	16 284	16 186	15 221	17 277	16 788	14 861	181 117	64,51
2	Llamadas telefónicas	5 519	4 854	6 688	5 450	6 174	5 478	6 083	5 790	5 422	6 546	5 848	5 294	69 146	24,63
3	Correo electrónico/ Portal web	2 551	2 764	2 748	2 372	2 984	2 669	2 352	1 982	1 826	2 677	2 581	2 338	29 844	10,63
4	Cartas 1/	60	49	80	56	63	27	74	81	39	54	40	31	654	0,23
<b>Total</b>		<b>22 391</b>	<b>20 521</b>	<b>24 325</b>	<b>20 363</b>	<b>24 794</b>	<b>22 692</b>	<b>24 793</b>	<b>24 039</b>	<b>22 508</b>	<b>26 554</b>	<b>25 257</b>	<b>22 524</b>	<b>280 761</b>	<b>100,00</b>

1/ Denominado anteriormente fax y/o carta.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 1.5 SAC - PERÚ: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	17 401	16 287	19 024	15 874	19 566	17 546	19 345	18 572	17 344	21 188	20 101	17 949	220 197	78,43
2	Requisitos de trámite	2 404	1 922	2 577	2 279	2 721	2 760	2 750	3 300	2 912	2 715	2 629	2 338	31 307	11,15
3	Estado de expedientes	1 708	1 532	1 892	1 568	1 862	1 736	1 953	1 635	1 699	1 995	2 001	1 752	21 333	7,60
4	Servicios públicos	290	329	404	256	344	386	330	278	281	360	289	239	3 786	1,35
5	Asesoría legal	340	312	247	261	94	100	121	101	103	97	68	34	1 878	0,67
6	Dirección/Horario	158	83	120	111	127	64	55	49	52	61	44	50	974	0,35
7	Otros 2/	90	56	61	14	80	100	239	104	117	138	125	162	1 286	0,46
<b>Total</b>		<b>22 391</b>	<b>20 521</b>	<b>24 325</b>	<b>20 363</b>	<b>24 794</b>	<b>22 692</b>	<b>24 793</b>	<b>24 039</b>	<b>22 508</b>	<b>26 554</b>	<b>25 257</b>	<b>22 524</b>	<b>280 761</b>	<b>100,00</b>

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

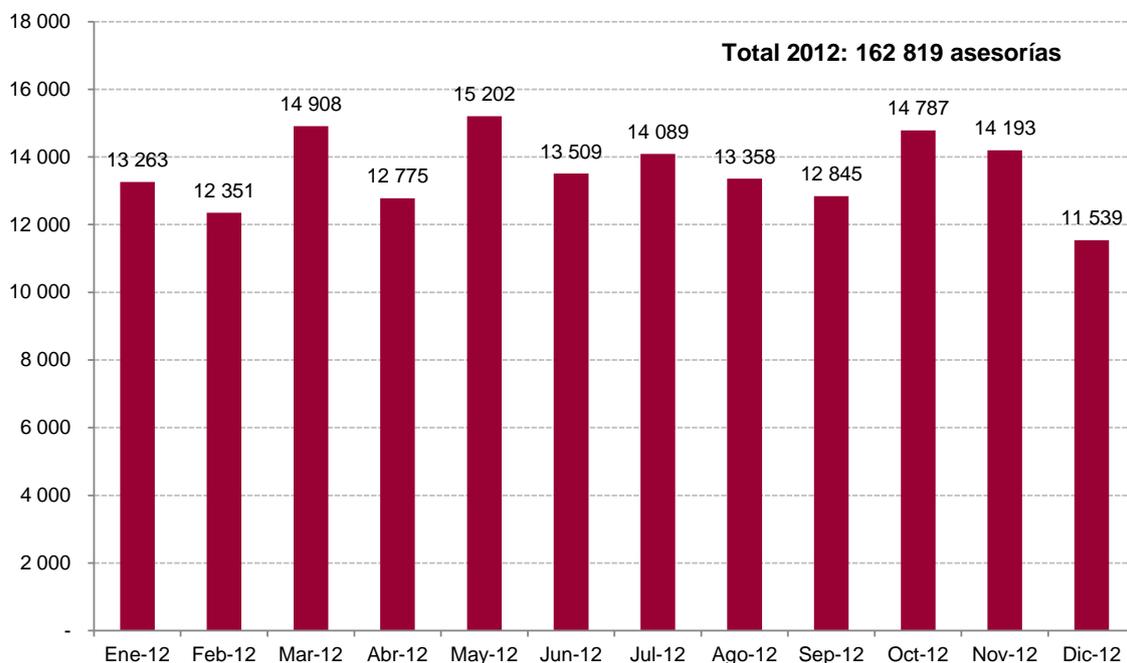
2/ En este rubro se consideran otro tipo de asesorías.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## A.2 SEDE CENTRAL

### 1.6 SAC - SEDE CENTRAL: ASESORÍAS BRINDADAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



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.

### 1.7 SAC - SEDE CENTRAL: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad de atención	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría personal	5 945	5 447	6 149	5 491	6 880	6 227	6 564	6 313	6 388	6 459	6 488	4 883	73 234	44,98
2	Llamadas telefónicas	4 800	4 151	6 011	4 901	5 475	4 830	5 320	5 192	4 789	5 828	5 327	4 524	61 148	37,56
3	Correo electrónico/ Portal web	2 467	2 714	2 687	2 339	2 797	2 435	2 148	1 776	1 633	2 461	2 348	2 115	27 920	17,15
4	Cartas 1/	51	39	61	44	50	17	57	77	35	39	30	17	517	0,32
<b>Total</b>		<b>13 263</b>	<b>12 351</b>	<b>14 908</b>	<b>12 775</b>	<b>15 202</b>	<b>13 509</b>	<b>14 089</b>	<b>13 358</b>	<b>12 845</b>	<b>14 787</b>	<b>14 193</b>	<b>11 539</b>	<b>162 819</b>	<b>100,00</b>

1/ Denominado anteriormente fax y/o carta.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 1.8 SAC - SEDE CENTRAL: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	10 405	10 092	12 034	10 201	12 665	10 934	11 495	10 201	10 119	12 252	11 471	9 237	131 106	80,52
2	Requisitos de trámite	1 162	828	1 156	1 162	1 250	1 307	1 147	1 912	1 426	1 018	1 278	1 002	14 648	9,00
3	Estado de expedientes	971	825	1 076	908	911	957	1 096	998	1 104	1 267	1 231	1 110	12 454	7,65
4	Servicios públicos	232	226	283	160	212	200	208	159	123	148	131	109	2 191	1,35
5	Asesoría Legal	274	273	217	245	72	64	88	52	48	52	21	6	1 412	0,87
6	Dirección/Horario	148	70	109	95	72	37	32	22	9	25	29	20	668	0,41
7	Otras preguntas 2/	71	37	33	4	20	10	23	14	16	25	32	55	340	0,21
<b>Total</b>		<b>13 263</b>	<b>12 351</b>	<b>14 908</b>	<b>12 775</b>	<b>15 202</b>	<b>13 509</b>	<b>14 089</b>	<b>13 358</b>	<b>12 845</b>	<b>14 787</b>	<b>14 193</b>	<b>11 539</b>	<b>162 819</b>	<b>100,00</b>

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

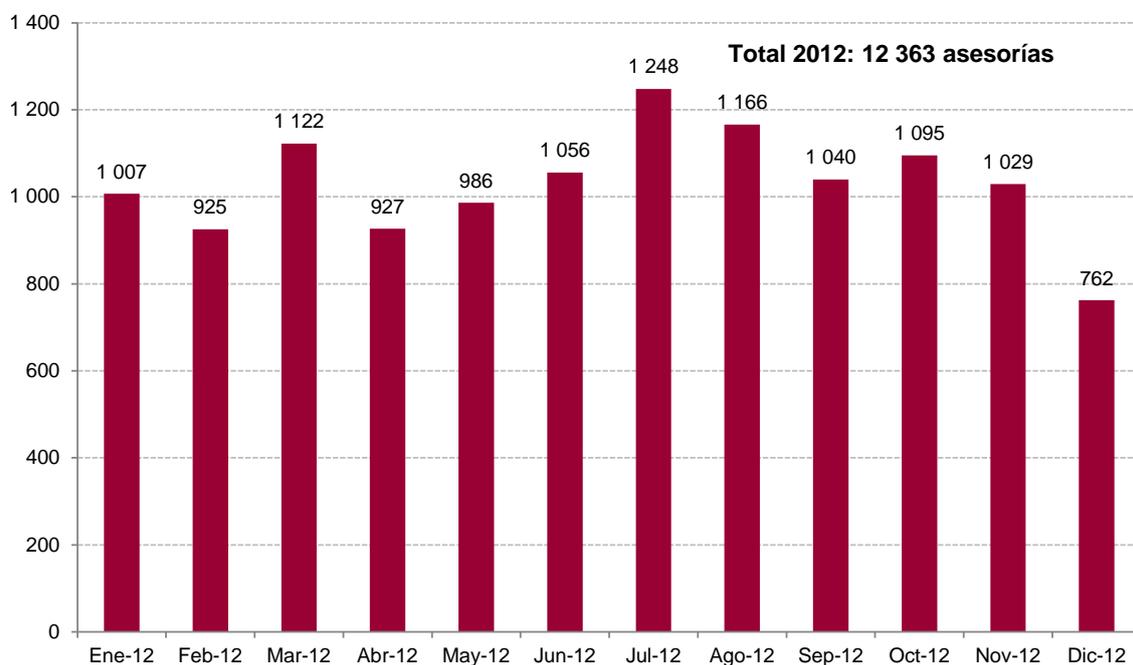
2/ En este rubro se considera otro tipo de asesorías.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## A.3 SEDE LIMA NORTE

### 1.9 SAC - SEDE LIMA NORTE: ASESORÍAS BRINDADAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en la sede Lima Norte. 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.

### 1.10 SAC - SEDE LIMA NORTE: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad de atención	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría personal	919	840	1 069	867	931	936	1 138	1 061	925	972	975	750	11 383	92,07
2	Llamadas telefónicas	76	79	47	52	45	68	48	52	70	68	29	8	642	5,19
3	Correo electrónico/ Portal web	12	6	6	7	10	52	61	53	44	55	25	1	332	2,69
4	Carta 1/	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	3	6	0,05
<b>Total</b>		<b>1 007</b>	<b>925</b>	<b>1 122</b>	<b>927</b>	<b>986</b>	<b>1 056</b>	<b>1 248</b>	<b>1 166</b>	<b>1 040</b>	<b>1 095</b>	<b>1 029</b>	<b>762</b>	<b>12 363</b>	<b>100,00</b>

1/ Denominado anteriormente fax y/o carta.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.11 SAC - SEDE LIMA NORTE: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	857	750	899	725	790	881	1 101	1 049	900	986	893	703	10 534	85,21
2	Estado de expedientes	43	63	107	100	119	86	84	53	66	70	88	43	922	7,46
3	Requisitos de trámite	50	59	67	51	33	24	19	25	32	11	26	4	401	3,24
4	Servicios públicos	13	27	40	41	36	50	34	25	36	25	18	12	357	2,89
5	Asesoría Legal	41	18	9	5	8	14	8	10	6	3	3	-	125	1,01
6	Otros 2/	3	8	-	5	-	1	2	4	-	-	1	-	24	0,19
<b>Total</b>		<b>1 007</b>	<b>925</b>	<b>1 122</b>	<b>927</b>	<b>986</b>	<b>1 056</b>	<b>1 248</b>	<b>1 166</b>	<b>1 040</b>	<b>1 095</b>	<b>1 029</b>	<b>762</b>	<b>12 363</b>	<b>100,00</b>

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

2/ En este rubro se consideran otro tipo de asesorías tales como la dirección/horario y otros tipos de consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## A.4 OFICINAS LOCALES

### 1.12 SAC - OFICINAS LOCALES: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN OFICINA LOCAL Y/O MÓDULO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Oficina local y/o módulo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	OLI Aeropuerto 1/	578	535	439	442	527	509	629	598	578	663	596	654	6 748	42,05
2	Macmype Lima Norte	371	293	361	317	432	362	346	449	415	440	308	274	4 368	27,22
3	OLI Congreso de la República	101	117	148	102	158	139	148	181	146	136	136	139	1 651	10,29
4	OLI Gamarra	139	131	129	63	133	127	117	154	135	78	96	80	1 382	8,61
5	Macmype Callao 2/	-	-	-	-	-	-	-	62	188	189	312	235	986	6,14
6	OLI San Juan de Lurigancho	53	79	44	43	41	56	58	93	43	53	65	43	671	4,18
7	Módulo Asia 3/	36	106	63	36	1	-	-	-	-	-	-	-	242	1,51
<b>Total</b>		<b>1 278</b>	<b>1 261</b>	<b>1 184</b>	<b>1 003</b>	<b>1 292</b>	<b>1 193</b>	<b>1 298</b>	<b>1 537</b>	<b>1 505</b>	<b>1 559</b>	<b>1 513</b>	<b>1 425</b>	<b>16 048</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en las oficinas locales y módulos del Indecopi en Asia, Macmype Lima Norte y Macmype Callao. No incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ Oficina ubicada en la zona nacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

2/ Inaugurado en agosto de 2012.

3/ Inaugurado en enero de 2012, por campaña de verano.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.13 SAC - OFICINAS LOCALES: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad de atención	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría personal	884	816	809	670	823	754	818	1 105	1 028	1 081	1 008	913	10 709	66,73
2	Llamadas telefónicas	365	426	350	325	352	328	388	321	352	343	324	337	4 211	26,24
3	Correo electrónico/ Portal web	29	18	25	8	117	111	89	111	125	135	181	175	1 124	7,00
4	Cartas 1/	-	1	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	4	0,02
<b>Total</b>		<b>1 278</b>	<b>1 261</b>	<b>1 184</b>	<b>1 003</b>	<b>1 292</b>	<b>1 193</b>	<b>1 298</b>	<b>1 537</b>	<b>1 505</b>	<b>1 559</b>	<b>1 513</b>	<b>1 425</b>	<b>16 048</b>	<b>100,00</b>

1/ Denominado anteriormente fax y/o carta.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.14 SAC - OFICINAS LOCALES: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	1 076	1 028	980	837	1 050	970	1 043	1 235	1 221	1 298	1 249	1 191	13 178	82,12
2	Requisitos de trámite	102	124	112	88	133	128	152	211	158	136	151	143	1 638	10,21
3	Estado de expedientes	50	43	42	46	64	46	47	43	41	46	35	33	536	3,34
4	Servicios Públicos	23	41	35	21	35	31	27	25	46	58	60	35	437	2,72
5	Asesoría Legal	10	11	4	6	3	2	8	7	20	10	9	12	102	0,64
6	Dirección/Horario	6	5	2	2	3	10	12	9	13	9	6	6	83	0,52
7	Otras preguntas 2/	11	9	9	3	4	6	9	7	6	2	3	5	74	0,46
<b>Total</b>		<b>1 278</b>	<b>1 261</b>	<b>1 184</b>	<b>1 003</b>	<b>1 292</b>	<b>1 193</b>	<b>1 298</b>	<b>1 537</b>	<b>1 505</b>	<b>1 559</b>	<b>1 513</b>	<b>1 425</b>	<b>16 048</b>	<b>100,00</b>

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

2/ Se consideran otros tipos de consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## A.5 OFICINAS REGIONALES

### 1.15 SAC - OFICINAS REGIONALES: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	ORI Arequipa	1 112	898	1 221	1 027	1 252	1 155	1 240	1 010	1 067	1 283	903	902	13 070	14,60
2	ORI Piura	850	709	770	526	612	380	597	706	458	805	588	575	7 576	8,46
3	ORI Tacna	1 288	922	747	535	771	614	735	428	398	472	336	283	7 529	8,41
4	ORI Cajamarca	618	498	625	469	584	608	690	495	386	479	436	354	6 242	6,97
5	ORI Ancash-Chimbote	516	588	578	444	539	513	507	498	424	524	514	439	6 084	6,80
6	ORI Junín	447	422	433	389	589	456	565	569	462	487	434	426	5 679	6,34
7	ORI La Libertad	427	468	700	393	390	289	301	390	270	347	369	1 313	5 657	6,32
8	ORI Loreto	529	543	642	573	401	365	281	244	178	468	637	585	5 446	6,08
9	ORI Ica	132	162	324	202	400	402	401	406	403	415	411	414	4 072	4,55
10	ORI Puno	237	218	291	308	306	268	285	268	302	497	514	571	4 065	4,54
11	ORI Lambayeque	317	219	362	227	313	172	280	274	290	336	559	674	4 023	4,49
12	ORI Ancash-Huaraz	205	155	176	278	293	307	319	323	284	329	313	259	3 241	3,62
13	ORI San Martín	83	128	158	175	348	371	304	326	340	333	316	249	3 131	3,50
14	ORI Cusco	82	54	84	112	105	112	271	337	338	427	364	359	2 645	2,95
15	ORI Tumbes 1/	-	-	-	-	233	184	259	295	165	363	161	106	1 766	1,97
16	ORI Ayacucho 1/	-	-	-	-	31	133	139	465	192	278	318	132	1 688	1,89
17	ORI Huánuco 1/	-	-	-	-	47	161	186	170	244	318	293	233	1 652	1,85
18	ORI Apurímac 1/	-	-	-	-	-	28	132	150	206	270	360	317	1 463	1,63
19	ORI Moquegua 1/	-	-	-	-	23	142	159	155	148	161	161	160	1 109	1,24
20	ORI Huancavelica 1/	-	-	-	-	-	65	153	133	142	153	108	100	854	0,95
21	ORI Ucayali 1/	-	-	-	-	71	114	69	88	88	104	84	62	680	0,76
22	ORI Madre de Dios 1/	-	-	-	-	-	-	26	67	160	113	173	135	674	0,75
23	ORI Vraem 1/	-	-	-	-	6	21	84	48	85	86	100	83	513	0,57
24	ORI Amazonas 1/	-	-	-	-	-	72	140	92	49	42	44	45	484	0,54
25	ORI Pasco 1/	-	-	-	-	-	2	35	41	39	23	26	22	188	0,21
<b>Total</b>		<b>6 843</b>	<b>5 984</b>	<b>7 111</b>	<b>5 658</b>	<b>7 314</b>	<b>6 934</b>	<b>8 158</b>	<b>7 978</b>	<b>7 118</b>	<b>9 113</b>	<b>8 522</b>	<b>8 798</b>	<b>89 531</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye solo las atenciones brindadas en las instalaciones del Indecopi en las oficinas regionales. No incluye asesorías en módulos itinerantes.

1/ A partir de mayo, incluye asesorías brindadas en las oficinas del Indecopi, ubicadas en Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes y Huánuco. En el mes de junio, se inauguraron las oficinas del Indecopi en Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco y en la zona de Pichari en el Vraem. Durante el mes de agosto se inauguró la Oficina del Indecopi en el departamento de Madre de Dios.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.16 SAC - OFICINAS REGIONALES: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad de atención	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría personal	6 513	5 751	6 782	5 457	6 939	6 601	7 764	7 707	6 880	8 765	8 317	8 315	85 791	95,82
2	Llamadas telefónicas	278	198	280	172	302	252	327	225	211	307	168	425	3 145	3,51
3	Correo electrónico/ Portal web	43	26	30	18	60	71	54	42	24	26	27	47	468	0,52
4	Cartas 1/	9	9	19	11	13	10	13	4	3	15	10	11	127	0,14
<b>Total</b>		<b>6 843</b>	<b>5 984</b>	<b>7 111</b>	<b>5 658</b>	<b>7 314</b>	<b>6 934</b>	<b>8 158</b>	<b>7 978</b>	<b>7 118</b>	<b>9 113</b>	<b>8 522</b>	<b>8 798</b>	<b>89 531</b>	<b>100,00</b>

1/ Denominado anteriormente fax y/o carta.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 1.17 SAC - OFICINAS REGIONALES: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesorías Indecopi 1/	5 063	4 417	5 111	4 111	5 061	4 761	5 706	6 087	5 104	6 652	6 488	6 818	65 379	73,02
2	Requisitos de trámite	1 090	911	1 242	978	1 305	1 301	1 432	1 152	1 296	1 550	1 174	1 189	14 620	16,33
3	Estado de expedientes	644	601	667	514	768	647	726	541	488	612	647	566	7 421	8,29
4	Servicios públicos	22	35	46	34	61	105	61	69	76	129	80	83	801	0,89
5	Otras preguntas	3	4	11	1	44	75	78	60	60	77	59	65	537	0,60
6	Difusión	4	4	8	6	11	9	126	20	35	34	31	37	325	0,36
7	Asesoría legal	15	10	17	5	11	20	17	32	29	32	35	16	239	0,27
8	Dirección/Horario 2/	2	2	9	9	53	16	12	17	30	27	8	24	209	0,23
<b>Total</b>		<b>6 843</b>	<b>5 984</b>	<b>7 111</b>	<b>5 658</b>	<b>7 314</b>	<b>6 934</b>	<b>8 158</b>	<b>7 978</b>	<b>7 118</b>	<b>9 113</b>	<b>8 522</b>	<b>8 798</b>	<b>89 531</b>	<b>100,00</b>

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

2/ Incluye dos asesorías por el portal de medicamentos: mayo (1) y julio (1).

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## A.5.1 ASESORÍAS EN OFICINA REGIONAL DE AREQUIPA

### 1.18 SAC - ORI AREQUIPA: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad de atención	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría personal	1 019	840	1 136	958	1 139	1 015	1 097	930	1 014	1 235	889	869	12 141	92,89
2	Llamadas telefónicas 1/	93	58	85	69	113	140	143	80	53	48	14	33	929	7,11
<b>Total</b>		<b>1 112</b>	<b>898</b>	<b>1 221</b>	<b>1 027</b>	<b>1 252</b>	<b>1 155</b>	<b>1 240</b>	<b>1 010</b>	<b>1 067</b>	<b>1 283</b>	<b>903</b>	<b>902</b>	<b>13 070</b>	<b>100,00</b>

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

1/ Adicionalmente, incluye dos asesorías por carta, en octubre.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.19 SAC - ORI AREQUIPA: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Requisitos de trámite	1 011	830	1 125	916	1 128	1 106	1 189	978	1 050	1 254	898	890	12 375	94,68
2	Estado de expedientes	73	64	80	89	103	45	49	27	16	24	5	12	587	4,49
3	Asesorías Indecopi 1/	22	-	14	22	14	1	-	1	-	-	-	-	74	0,57
4	Otros 2/	6	4	2	-	7	3	2	4	1	5	-	-	34	0,26
<b>Total</b>		<b>1 112</b>	<b>898</b>	<b>1 221</b>	<b>1 027</b>	<b>1 252</b>	<b>1 155</b>	<b>1 240</b>	<b>1 010</b>	<b>1 067</b>	<b>1 283</b>	<b>903</b>	<b>902</b>	<b>13 070</b>	<b>100,00</b>

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

2/ Contiene asesorías por servicio de dirección y horario, asesoría legal, entre otras consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## A.5.2 ASESORÍAS EN OFICINA REGIONAL DE PIURA

### 1.20 SAC - ORI PIURA: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad de atención	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría personal	839	704	758	515	588	362	584	688	453	799	583	573	7 446	98,28
2	Correo electrónico/ Portal web	3	2	11	5	13	13	7	16	5	1	3	-	79	1,04
3	Llamadas telefónicas	6	-	-	1	10	4	3	-	-	3	2	2	31	0,41
4	Cartas 1/	2	3	1	5	1	1	3	2	-	2	-	-	20	0,26
<b>Total</b>		<b>850</b>	<b>709</b>	<b>770</b>	<b>526</b>	<b>612</b>	<b>380</b>	<b>597</b>	<b>706</b>	<b>458</b>	<b>805</b>	<b>588</b>	<b>575</b>	<b>7 576</b>	<b>100,00</b>

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

1/ Denominado anteriormente fax y/o carta.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.21 SAC - ORI PIURA: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría Indecopi 1/	540	397	490	388	489	284	592	706	457	803	587	575	6 308	83,26
2	Estado de expedientes 2/	310	312	280	138	123	96	5	-	1	2	1	-	1 268	16,74
<b>Total</b>		<b>850</b>	<b>709</b>	<b>770</b>	<b>526</b>	<b>612</b>	<b>380</b>	<b>597</b>	<b>706</b>	<b>458</b>	<b>805</b>	<b>588</b>	<b>575</b>	<b>7 576</b>	<b>100,00</b>

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

2/ Contiene asesoría legal, requisitos de trámite, servicios públicos, entre otros.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## A.5.3 ASESORÍAS EN OFICINA REGIONAL DE TACNA

### 1.22 SAC - ORI TACNA: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad de atención	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría personal	1 269	906	729	532	751	588	720	416	384	460	325	270	7 350	97,62
2	Llamadas telefónicas	7	7	4	1	11	7	2	5	7	5	5	8	69	0,92
3	Correo electrónico/ Portal web	7	5	1	-	5	13	8	7	4	5	6	3	64	0,85
4	Cartas 1/	5	4	13	2	4	6	5	-	3	2	-	2	46	0,61
<b>Total</b>		<b>1 288</b>	<b>922</b>	<b>747</b>	<b>535</b>	<b>771</b>	<b>614</b>	<b>735</b>	<b>428</b>	<b>398</b>	<b>472</b>	<b>336</b>	<b>283</b>	<b>7 529</b>	<b>100,00</b>

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

1/ Denominado anteriormente fax y/o carta.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.23 SAC - ORI TACNA: ASESORÍAS BRINDADAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Asesoría Indecopi 1/	1 263	890	721	521	737	585	711	410	327	421	306	261	7 153	95,01
2	Estado de expedientes	23	29	21	14	31	21	21	10	40	28	17	15	270	3,59
3	Otros 2/	2	3	5	-	3	8	3	8	31	23	13	7	106	1,41
<b>Total</b>		<b>1 288</b>	<b>922</b>	<b>747</b>	<b>535</b>	<b>771</b>	<b>614</b>	<b>735</b>	<b>428</b>	<b>398</b>	<b>472</b>	<b>336</b>	<b>283</b>	<b>7 529</b>	<b>100,00</b>

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

2/ Contiene asesoría legal, dirección/horario, requisitos de trámite, servicios públicos, entre otras consultas.

Fuente: Sistema de Asesorías del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

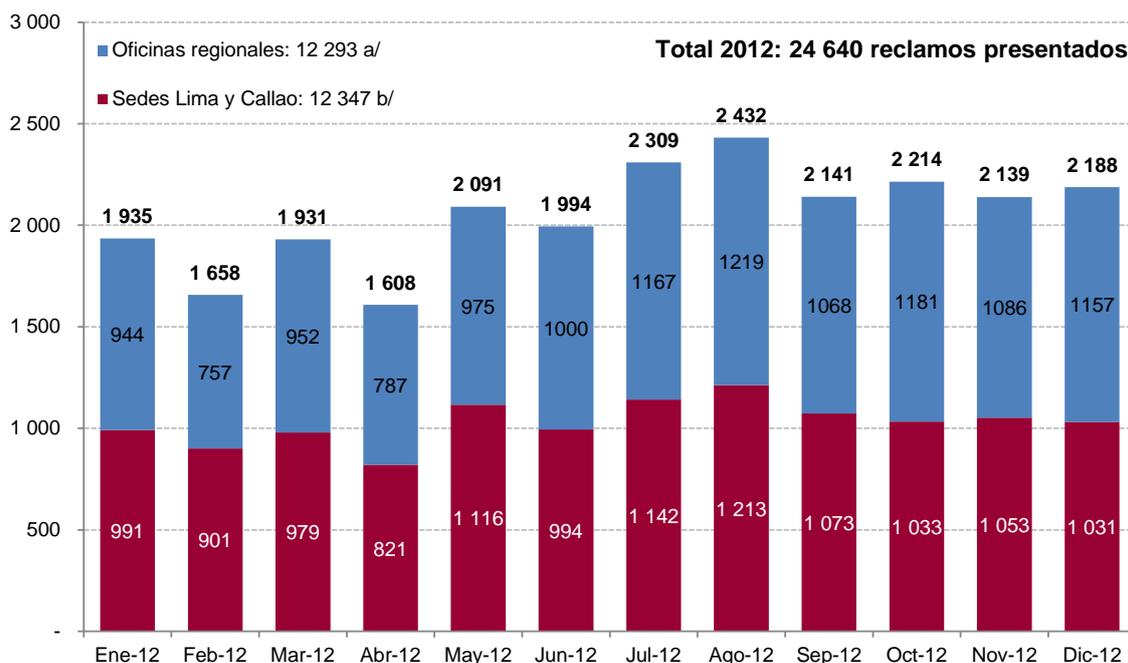
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B. RECLAMOS

### B.1 A NIVEL NACIONAL

#### B.1.1 RECLAMOS PRESENTADOS

##### 1.24 SAC - PERÚ: RECLAMOS PRESENTADOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



a/ Incluye reclamos presentados en las Oficinas Regionales del Indecopi (ORI), ubicadas en Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Huaraz, Chimbote, Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes, Huánuco, Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco, Madre de Dios y en la zona de Pichari en el Vraem.

b/ Contiene reclamos presentados en la sede central, sede Lima Norte y las Oficinas Locales del Indecopi (OLI), ubicadas en el Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y en los módulos del Indecopi ubicados en Asia, Macmype Lima Norte y Macmype Callao.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 1.25 SAC - PERÚ: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	770	699	793	648	868	790	863	908	815	803	804	810	9 571	38,84
	Sedes de OLI Lima y Callao 1/	140	126	89	86	136	134	162	184	156	132	161	165	1 671	6,78
	Sede Lima Norte 2/	81	76	97	87	112	70	117	121	102	98	88	56	1 105	4,48
	<b>Sub-total</b>	<b>991</b>	<b>901</b>	<b>979</b>	<b>821</b>	<b>1 116</b>	<b>994</b>	<b>1 142</b>	<b>1 213</b>	<b>1 073</b>	<b>1 033</b>	<b>1 053</b>	<b>1 031</b>	<b>12 347</b>	<b>50,11</b>
2	ORI La Libertad	117	105	120	82	112	96	108	86	91	156	97	174	1 344	5,45
	ORI Piura	101	80	98	75	76	93	112	150	112	150	114	102	1 263	5,13
	ORI Lambayeque	112	105	107	84	107	96	105	108	95	100	115	100	1 234	5,01
	ORI Cusco	125	69	108	95	104	87	90	130	112	82	115	90	1 207	4,90
	ORI Arequipa	126	80	96	124	107	76	116	73	80	75	64	96	1 113	4,52
	ORI Ancash-Chimbote	58	57	71	45	47	74	73	96	66	67	76	76	806	3,27
	ORI Junín	64	46	92	51	60	49	49	66	48	66	55	55	701	2,84
	ORI Loreto	64	44	50	43	62	43	60	61	62	63	67	52	671	2,72
	ORI Ica	27	50	43	47	48	71	77	82	42	58	58	48	651	2,64
	ORI Cajamarca	28	27	42	45	60	50	66	76	67	56	36	74	627	2,54
	ORI Puno	48	21	41	36	54	38	55	42	46	33	40	29	483	1,96
	ORI Tacna 3/	41	34	35	23	34	50	60	52	38	56	29	24	476	1,93
	Oficinas regionales ORI Ancash-Huaraz	23	19	33	28	23	28	24	30	29	33	31	25	326	1,32
	ORI Huánuco 4/	-	-	-	-	1	33	28	34	39	38	34	50	257	1,04
	ORI Tumbes 4/	-	-	-	-	36	18	30	26	21	20	27	27	205	0,83
	ORI San Martín	10	20	16	9	20	19	15	18	12	13	17	17	186	0,75
	ORI Moquegua 4/	-	-	-	-	2	21	21	20	21	16	17	15	133	0,54
	ORI Apurímac 4/	-	-	-	-	-	6	17	18	15	19	22	31	128	0,52
	ORI Ayacucho 4/	-	-	-	-	3	17	26	13	24	18	9	14	124	0,50
	ORI Madre de Dios 4/	-	-	-	-	-	-	2	6	20	19	31	21	99	0,40
	ORI Ucayali 4/	-	-	-	-	19	27	12	7	6	10	11	6	98	0,40
	ORI Amazonas 4/	-	-	-	-	-	4	10	4	9	12	3	7	49	0,20
	ORI Huancavelica 4/	-	-	-	-	-	2	3	5	3	9	11	13	46	0,19
	ORI Pasco 4/	-	-	-	-	-	2	4	11	4	4	4	4	33	0,13
ORI Vraem 4/	-	-	-	-	-	-	4	5	6	8	3	7	33	0,13	
	<b>Sub-total</b>	<b>944</b>	<b>757</b>	<b>952</b>	<b>787</b>	<b>975</b>	<b>1 000</b>	<b>1 167</b>	<b>1 219</b>	<b>1 068</b>	<b>1 181</b>	<b>1 086</b>	<b>1 157</b>	<b>12 293</b>	<b>49,89</b>
<b>Total</b>		<b>1 935</b>	<b>1 658</b>	<b>1 931</b>	<b>1 608</b>	<b>2 091</b>	<b>1 994</b>	<b>2 309</b>	<b>2 432</b>	<b>2 141</b>	<b>2 214</b>	<b>2 139</b>	<b>2 188</b>	<b>24 640</b>	<b>100,00</b>

Nota: En algunos casos las nuevas oficinas registran reclamos presentados previos a la fecha de inauguración, por actividades previas de difusión de las labores de la ORI.

1/ Se refiere a reclamos presentados en las OLI del Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y en los módulos del Indecopi en Asia, Macmype del Cono Norte y Macmype Callao inaugurado, en el mes de agosto de 2012.

2/ Incluye únicamente reclamos presentados en la sede Lima Norte.

3/ Incluye 18 reclamos presentados por convenio con el Sernac-Chile.

4/ A partir de mayo, incluye reclamos presentados en las Oficinas del Indecopi de Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes y Huánuco. En el mes de junio, se inauguró las oficinas de Indecopi en Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco y en la zona de Pichari en el Vraem. Durante el mes de agosto se inauguró la Oficina del Indecopi en el departamento de Madre de Dios.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 1.26 SAC - PERÚ: RECLAMOS PRESENTADOS SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	657	567	655	559	794	736	925	990	922	886	819	801	9 311	37,79
2	Transporte de pasajeros	196	159	145	134	159	179	176	218	173	160	207	163	2 069	8,40
3	Equipos y servicio de telecomunicación	81	71	95	86	119	103	114	129	113	126	99	117	1 253	5,09
4	Servicios educativos y artículos de educación	83	122	121	85	69	84	89	66	81	87	78	106	1 071	4,35
5	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	82	99	99	62	96	103	95	90	76	86	81	92	1 061	4,31
6	Seguros 1/	86	76	99	73	92	67	99	97	83	62	85	97	1 016	4,12
7	Electrodomésticos y servicio técnico	84	57	94	85	94	83	93	94	80	90	64	70	988	4,01
8	Equipos de computo	37	23	47	37	34	40	37	27	43	54	38	64	481	1,95
9	Inmuebles, corretaje, alquileres y vivienda	60	37	48	39	48	33	32	31	37	34	36	27	462	1,88
10	Vestido y calzado	43	36	32	33	35	41	49	32	28	37	30	38	434	1,76
11	Artículos del hogar	28	21	23	15	31	30	34	43	43	49	45	40	402	1,63
12	Muebles, decoración, carpintería y florería	33	38	35	35	22	31	33	36	23	25	26	34	371	1,51
13	Servicios de salud	22	24	27	21	21	25	25	28	21	24	23	15	276	1,12
14	Transporte de carga y mudanza	24	12	21	24	31	22	16	17	10	15	14	19	225	0,91
15	Alimentos	24	11	18	13	11	13	21	20	17	16	12	23	199	0,81
16	Diversion y espectáculo	18	12	22	10	10	11	17	26	20	15	15	18	194	0,79
17	Material de ferretería	13	11	22	23	11	12	15	16	10	24	14	11	182	0,74
18	Servicios turísticos	14	15	9	18	12	2	15	19	8	16	14	16	158	0,64
19	Hoteles y restaurantes	8	9	8	6	10	5	11	14	12	12	8	10	113	0,46
20	Varios 2/	342	258	311	250	392	374	413	439	341	396	431	427	4 374	17,75
<b>Total</b>		<b>1 935</b>	<b>1 658</b>	<b>1 931</b>	<b>1 608</b>	<b>2 091</b>	<b>1 994</b>	<b>2 309</b>	<b>2 432</b>	<b>2 141</b>	<b>2 214</b>	<b>2 139</b>	<b>2 188</b>	<b>24 640</b>	<b>100,00</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos presentados contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Contiene otras actividades económicas tales como lavanderías y tintorerías, servicio de correo y mensajería, artículos de escritorio, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 1.27 SAC - PERÚ: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	218	224	243	216	343	352	442	513	444	418	382	343	4 138	44,44
2	Créditos de consumo	108	77	97	96	103	80	106	84	85	101	85	107	1 129	12,13
3	Créditos comerciales	27	23	35	27	24	42	47	40	45	48	48	65	471	5,06
4	Tarjeta de débito	32	26	21	25	37	31	36	35	29	20	30	32	354	3,80
5	Información en central de riesgo	21	22	25	20	31	28	34	31	47	26	21	19	325	3,49
6	Depósitos de ahorros	22	22	10	3	24	25	25	34	18	16	16	28	243	2,61
7	Créditos hipotecarios	16	11	14	17	26	14	17	26	18	20	18	19	216	2,32
8	Cajeros automáticos	9	9	15	6	14	10	9	7	9	13	17	17	135	1,45
9	Cuenta corriente	4	9	11	3	7	4	6	10	5	6	4	12	81	0,87
10	Depósitos CTS	4	6	2	1	7	4	3	1	3	3	8	7	49	0,53
11	Depósitos a plazo	3	1	4	3	8	3	7	3	3	5	7	1	48	0,52
12	Arrendamiento financiero	6	5	3	-	3	1	4	1	4	-	4	4	35	0,38
13	Otros	187	132	175	142	167	142	189	205	212	210	179	147	2 087	22,41
<b>Total</b>		<b>657</b>	<b>567</b>	<b>655</b>	<b>559</b>	<b>794</b>	<b>736</b>	<b>925</b>	<b>990</b>	<b>922</b>	<b>886</b>	<b>819</b>	<b>801</b>	<b>9 311</b>	<b>100,00</b>

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.

## 1.28 SAC - PERÚ: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

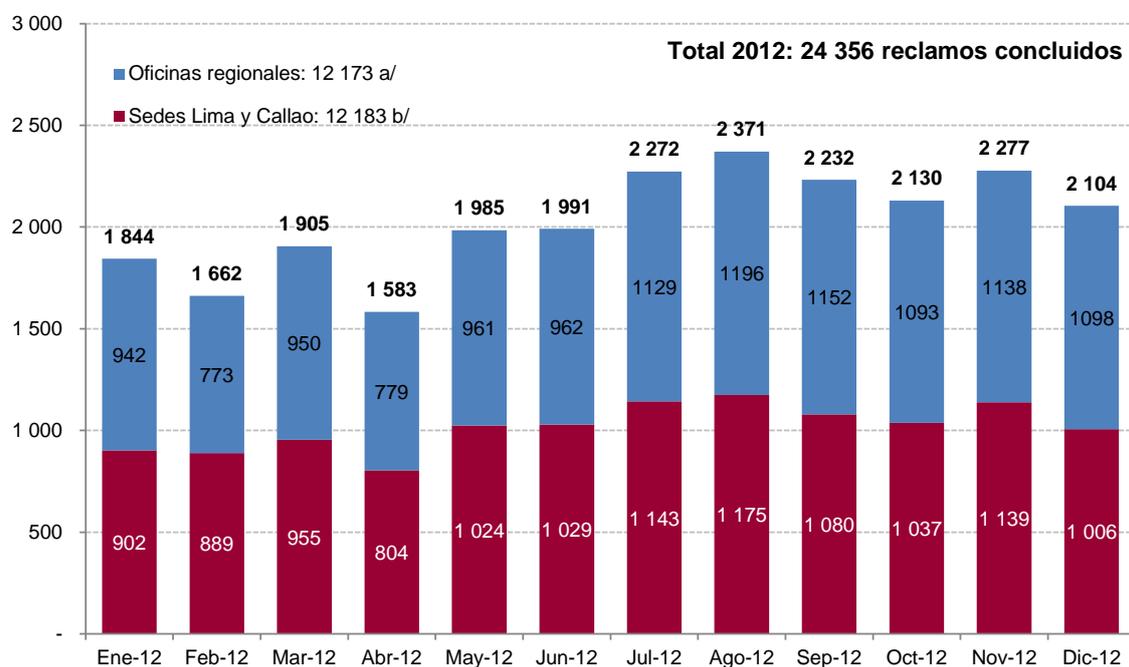
Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Transp. vía terrestre	74	80	78	79	83	100	76	138	97	89	120	61	1 075	51,96
2	Transp. vía aérea	121	79	67	55	76	79	100	80	76	71	86	102	992	47,95
3	Transp. vía acuática	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	0,10
<b>Total</b>		<b>196</b>	<b>159</b>	<b>145</b>	<b>134</b>	<b>159</b>	<b>179</b>	<b>176</b>	<b>218</b>	<b>173</b>	<b>160</b>	<b>207</b>	<b>163</b>	<b>2 069</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.1.2 RECLAMOS CONCLUIDOS

### 1.29 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Nota: Los reclamos concluidos en el 2012 podrían incluir aquellos presentados a finales del año 2011.

a/ Incluye reclamos concluidos en las Oficinas Regionales del Indecopi (ORI), ubicadas en Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Huaraz y Chimbote, Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes, Huánuco, Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco, Madre de Dios y en la zona de Pichari en el Vraem.

b/ Contiene reclamos concluidos en la Sede Central, Sede Lima Norte y las Oficinas Locales del Indecopi (OLI) Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y los módulos del Indecopi en Asia, Macmype Lima Norte y Macmype Callao.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.30 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL DE ATENCIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Sede Central	701	676	762	632	834	795	883	879	806	790	892	786	9 436	38,74	
	Sedes de OLI Lima y Callao 1/	132	130	102	85	103	134	162	179	163	148	160	148	1 646	6,76	
	Sede Lima Norte 2/	69	83	91	87	87	100	98	117	111	99	87	72	1 101	4,52	
	<b>Sub-total</b>	<b>902</b>	<b>889</b>	<b>955</b>	<b>804</b>	<b>1 024</b>	<b>1 029</b>	<b>1 143</b>	<b>1 175</b>	<b>1 080</b>	<b>1 037</b>	<b>1 139</b>	<b>1 006</b>	<b>12 183</b>	<b>50,02</b>	
2	ORI La Libertad	122	106	119	81	117	91	106	90	96	120	120	160	1 328	5,45	
	ORI Piura	100	84	108	62	93	78	105	131	136	121	132	115	1 265	5,19	
	ORI Lambayeque	112	112	101	90	112	84	103	119	98	89	122	91	1 233	5,06	
	ORI Cusco	117	89	95	102	103	96	84	127	107	95	118	77	1 210	4,97	
	ORI Arequipa	128	74	101	109	116	90	96	80	85	76	59	88	1 102	4,52	
	ORI Ancash-Chimbote	55	53	76	53	46	58	80	83	86	51	78	77	796	3,27	
	ORI Junín	65	54	82	58	61	46	42	66	52	64	56	52	698	2,87	
	ORI Loreto	62	47	47	45	51	50	56	48	71	64	71	48	660	2,71	
	ORI Ica	27	44	39	53	51	62	76	81	51	51	66	46	647	2,66	
	ORI Cajamarca	34	21	47	34	54	56	73	70	67	58	36	67	617	2,53	
	ORI Puno	51	23	41	33	50	44	55	38	48	37	36	30	486	2,00	
	ORI Tacna 3/	35	34	42	25	30	43	47	59	53	48	35	23	474	1,95	
	Oficinas regionales	ORI Ancash-Huaraz	19	20	32	26	24	27	21	35	28	34	29	27	322	1,32
		ORI Huánuco 4/	-	-	-	-	-	33	23	31	39	35	35	40	236	0,97
		ORI Tumbes 4/	-	-	-	-	30	19	30	28	16	24	23	25	195	0,80
		ORI San Martín	15	12	20	8	18	20	14	23	12	13	18	13	186	0,76
		ORI Moquegua 4/	-	-	-	-	-	16	24	19	22	17	14	19	131	0,54
		ORI Apurímac 4/	-	-	-	-	-	3	18	19	16	18	23	28	125	0,51
		ORI Ayacucho 4/	-	-	-	-	3	8	32	16	22	17	12	13	123	0,51
		ORI Ucayali 4/	-	-	-	-	2	35	21	6	6	11	9	8	98	0,40
		ORI Madre de Dios 4/	-	-	-	-	-	-	1	5	17	21	23	24	91	0,37
		ORI Amazonas 4/	-	-	-	-	-	3	11	1	9	13	4	5	46	0,19
		ORI Huancavelica 4/	-	-	-	-	-	-	4	6	1	10	8	11	40	0,16
		ORI Vraem 4/	-	-	-	-	-	-	2	5	8	4	7	7	33	0,14
		ORI Pasco 4/	-	-	-	-	-	-	5	10	6	2	4	4	31	0,13
		<b>Sub-total</b>	<b>942</b>	<b>773</b>	<b>950</b>	<b>779</b>	<b>961</b>	<b>962</b>	<b>1 129</b>	<b>1 196</b>	<b>1 152</b>	<b>1 093</b>	<b>1 138</b>	<b>1 098</b>	<b>12 173</b>	<b>49,98</b>
<b>Total</b>		<b>1 844</b>	<b>1 662</b>	<b>1 905</b>	<b>1 583</b>	<b>1 985</b>	<b>1 991</b>	<b>2 272</b>	<b>2 371</b>	<b>2 232</b>	<b>2 130</b>	<b>2 277</b>	<b>2 104</b>	<b>24 356</b>	<b>100,00</b>	

1/ Se refiere a reclamos concluidos en las OLI del Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y en los módulos del Indecopi en Asia, Macmype del Cono Norte y el módulo Macmype Callao, inaugurado en el mes de agosto de 2012.

2/ Incluye únicamente los reclamos concluidos en la sede Lima Norte.

3/ Contiene 13 reclamos concluidos por convenio con el Sernac-Chile.

4/ A partir de mayo, incluye reclamos concluidos en las oficinas del Indecopi de Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes y Huánuco. En el mes de junio, se inauguró las oficinas del Indecopi en Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco y en la zona de Pichari en el Vraem. Durante el mes de agosto se inauguró la Oficina del Indecopi en el departamento de Madre de Dios.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.31 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	618	600	621	545	709	750	894	964	955	884	882	797	9 219	37,85
2	Transporte de pasajeros	215	140	170	132	156	181	173	219	173	161	209	144	2 073	8,51
3	Equipos y servicio de telecomunicación	69	75	101	82	108	110	104	132	121	105	121	110	1 238	5,08
4	Servicios educativos y artículos de educación	82	81	140	101	77	74	82	78	76	89	78	107	1 065	4,37
5	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	69	86	112	65	96	93	104	89	77	80	94	82	1 047	4,30
6	Seguros 1/	78	74	102	73	86	82	82	96	89	77	72	94	1 005	4,13
7	Electrodomésticos y servicio técnico	68	64	78	83	93	95	92	96	72	85	76	79	981	4,03
8	Equipos de computo	39	29	39	41	35	38	39	26	39	51	45	47	468	1,92
9	Inmuebles, corretaje, alquileres y vivienda	61	35	44	38	45	39	36	34	34	30	40	32	468	1,92
10	Vestido y calzado	41	37	38	35	32	35	55	28	34	28	37	30	430	1,77
11	Artículos del hogar	33	23	21	15	29	28	35	35	48	40	52	42	401	1,65
12	Muebles, decoración, carpintería y florería	29	34	34	36	26	24	39	32	22	29	27	26	358	1,47
13	Servicios de salud	21	22	28	18	30	17	27	28	25	15	27	24	282	1,16
14	Transporte de carga y mudanza	23	17	16	25	29	23	17	20	15	13	11	15	224	0,92
15	Diversión y espectáculo	37	17	16	9	13	13	16	15	30	16	14	20	216	0,89
16	Alimentos	24	13	14	12	18	8	20	20	19	12	18	16	194	0,80
17	Material de ferretería	12	11	15	29	15	4	19	15	11	22	13	14	180	0,74
18	Servicios turísticos	15	11	12	12	19	2	11	19	12	9	18	15	155	0,64
19	Hoteles y restaurantes	7	7	9	6	9	9	9	11	14	12	8	8	109	0,45
20	Varios 2/	303	286	295	226	360	366	418	414	366	372	435	402	4 243	17,42
<b>Total</b>		<b>1 844</b>	<b>1 662</b>	<b>1 905</b>	<b>1 583</b>	<b>1 985</b>	<b>1 991</b>	<b>2 272</b>	<b>2 371</b>	<b>2 232</b>	<b>2 130</b>	<b>2 277</b>	<b>2 104</b>	<b>24 356</b>	<b>100,00</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos concluidos contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Contiene además otras actividades, tales como servicio de correo y mensajería, lavanderías y tintorerías, artículos de escritorio, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.32 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Idoneidad	1 465	1 313	1 549	1 238	1 592	1 571	1 778	1 865	1 784	1 679	1 828	1 700	19 362	79,50
2	Información / Idoneidad	230	183	195	186	229	260	294	292	268	271	268	244	2 920	11,99
3	Información	97	114	131	114	121	103	139	154	135	130	126	125	1 489	6,11
4	Consumos fraudulentos	46	47	21	35	36	42	55	43	34	39	42	31	471	1,93
5	Trato discriminatorio	1	3	6	5	2	5	2	7	3	6	6	3	49	0,20
6	Otros	5	2	3	5	5	10	4	10	8	5	7	1	65	0,27
<b>Total</b>		<b>1 844</b>	<b>1 662</b>	<b>1 905</b>	<b>1 583</b>	<b>1 985</b>	<b>1 991</b>	<b>2 272</b>	<b>2 371</b>	<b>2 232</b>	<b>2 130</b>	<b>2 277</b>	<b>2 104</b>	<b>24 356</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.33 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Serv. bancarios y financ.	Transp. de pasajeros	Equip. y Serv. de telecomunic.	Serv. educativos y art. de educación	Automov., acces., repuestos, y mecánicas	Otros sectores	Total	%
1	Idoneidad	6 511	1 835	1 096	808	959	8 153	19 362	79,50
2	Información / idoneidad	1 533	169	81	166	67	904	2 920	11,99
3	Información	872	66	52	80	21	398	1 489	6,11
4	Consumos fraudulentos	295	-	7	-	-	169	471	1,93
5	Trato discriminatorio	8	2	-	10	-	29	49	0,20
6	Otros	-	1	2	1	-	61	65	0,27
<b>Total</b>		<b>9 219</b>	<b>2 073</b>	<b>1 238</b>	<b>1 065</b>	<b>1 047</b>	<b>9 714</b>	<b>24 356</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.34 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

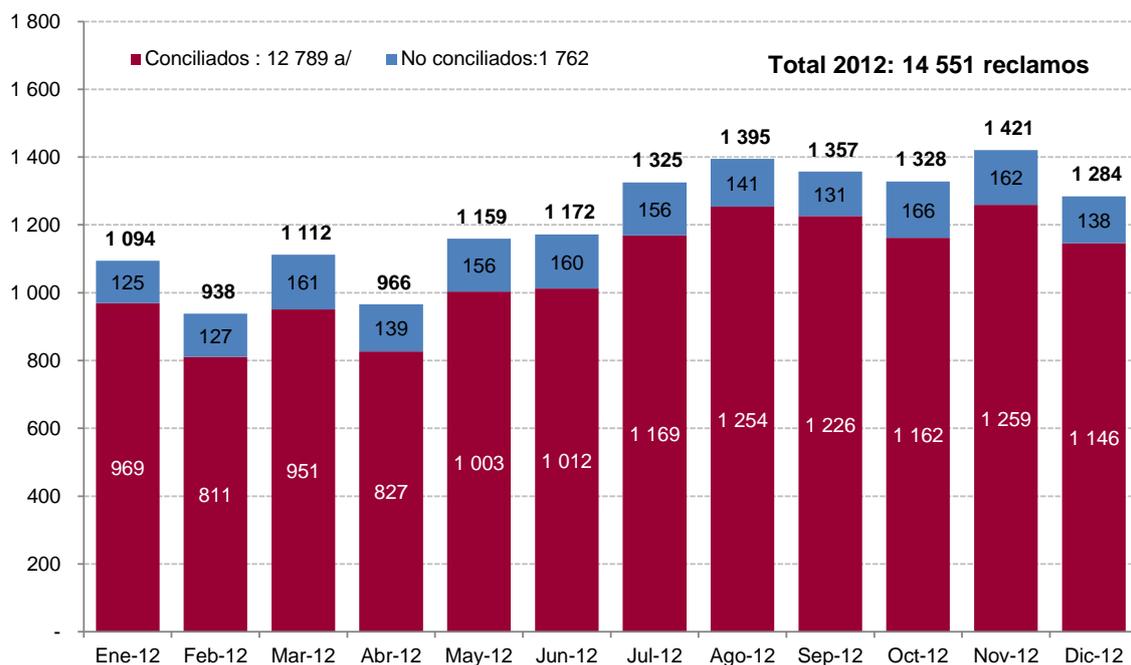
Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Conciliación 1/	969	811	951	827	1 003	1 012	1 169	1 254	1 226	1 162	1 259	1 146	12 789	52,51
2	Desistimiento del reclamo	239	263	234	217	287	265	329	376	320	288	313	256	3 387	13,91
3	Inasistencia del proveedor	278	236	300	204	272	260	311	312	305	269	289	286	3 322	13,64
4	Abandono	205	208	223	179	239	261	282	255	216	221	230	251	2 770	11,37
5	No conciliado	125	127	161	139	156	160	156	141	131	166	162	138	1 762	7,23
6	Derivación	28	17	36	17	28	33	25	33	34	24	24	27	326	1,34
<b>Total</b>		<b>1 844</b>	<b>1 662</b>	<b>1 905</b>	<b>1 583</b>	<b>1 985</b>	<b>1 991</b>	<b>2 272</b>	<b>2 371</b>	<b>2 232</b>	<b>2 130</b>	<b>2 277</b>	<b>2 104</b>	<b>24 356</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye conciliaciones parciales.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.35 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS CONCILIADOS Y NO CONCILIADOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



a/ Incluye conciliaciones parciales.

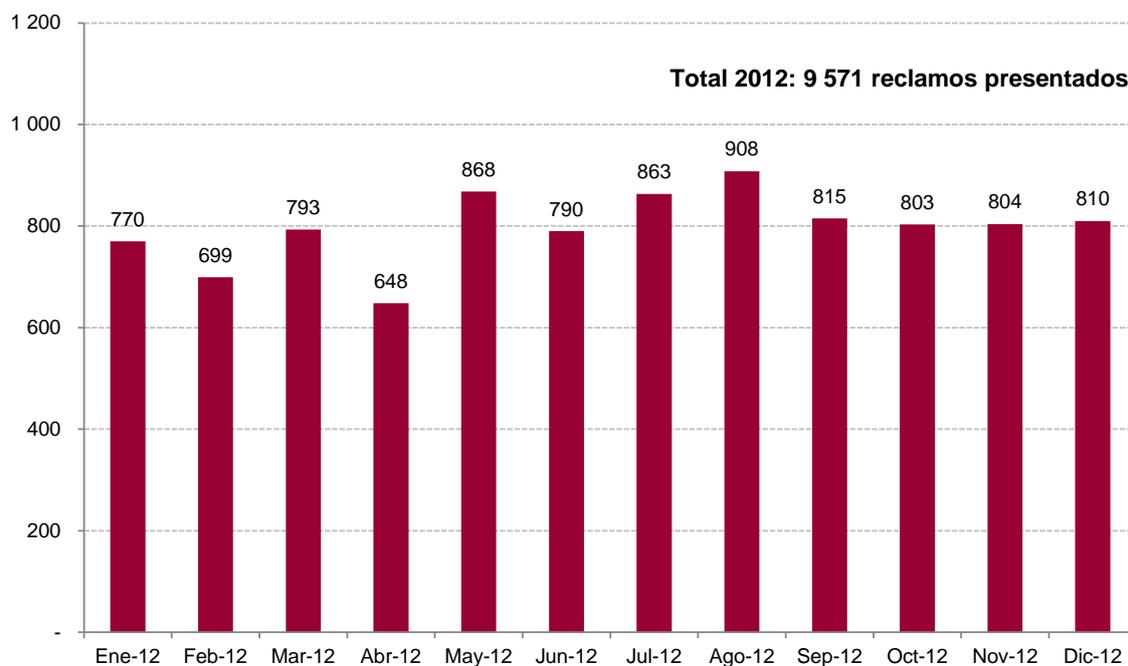
Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.2 SEDE CENTRAL

### B.2.1 RECLAMOS PRESENTADOS

#### 1.36 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS PRESENTADOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



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

### 1.37 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	240	204	245	196	314	261	336	319	307	294	291	239	3 246	33,91
2	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	45	61	52	31	47	51	44	42	36	33	37	38	517	5,40
3	Transporte de pasajeros	43	51	56	43	36	39	37	48	42	37	30	39	501	5,23
4	Equipos y servicio de telecomunicación	37	30	35	38	36	34	42	47	44	42	40	39	464	4,85
5	Seguros 1/	40	41	33	36	42	29	40	39	35	22	26	26	409	4,27
6	Electrodomésticos y servicio técnico	40	25	34	37	38	26	31	24	33	31	18	24	361	3,77
7	Servicios educativos y artículos de educación	34	41	42	19	21	34	26	17	26	18	23	30	331	3,46
8	Inmuebles, corretaje, alquileres y vivienda	18	20	19	19	30	24	16	14	17	16	18	13	224	2,34
9	Muebles, decoración, carpintería y florería	18	23	14	14	16	15	14	24	12	16	14	18	198	2,07
10	Equipos de computo	10	5	22	13	10	18	15	10	16	19	11	31	180	1,88
11	Servicios de salud	12	15	9	13	13	16	12	15	10	10	10	7	142	1,48
12	Vestido y calzado	20	13	11	8	8	14	9	13	11	13	5	12	137	1,43
13	Diversión y espectáculo	16	6	13	7	6	7	12	15	10	7	12	7	118	1,23
14	Alimentos	10	4	6	8	4	8	10	9	8	8	9	12	96	1,00
15	Transporte de carga y mudanza	11	6	7	9	8	6	6	4	1	4	2	6	70	0,73
16	Lavanderías y tintorería	3	1	3	2	6	6	3	6	16	9	8	3	66	0,69
17	Artículos del hogar	6	6	3	1	5	2	7	8	6	2	3	8	57	0,60
18	Agencia de empleos	7	8	3	1	5	7	7	4	3	5	-	2	52	0,54
19	Material de ferretería	1	3	5	7	3	3	2	8	3	4	1	4	44	0,46
20	Varios 2/	159	136	181	146	220	190	194	242	179	213	246	252	2 358	24,64
<b>Total</b>		<b>770</b>	<b>699</b>	<b>793</b>	<b>648</b>	<b>868</b>	<b>790</b>	<b>863</b>	<b>908</b>	<b>815</b>	<b>803</b>	<b>804</b>	<b>810</b>	<b>9 571</b>	<b>100,00</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos presentados contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Contiene, además, otras actividades tales como servicio de correo y mensajería, hoteles y restaurantes, servicios turísticos, servicios profesionales, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.38 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	107	105	120	89	158	150	204	181	171	162	153	133	1 733	53,39
2	Créditos de consumo	29	27	20	10	25	16	15	16	15	22	13	9	217	6,69
3	Tarjeta de débito	25	13	12	15	19	13	17	16	11	9	18	13	181	5,58
4	Depositos de ahorros	9	7	6	1	11	5	12	14	8	5	6	6	90	2,77
5	Créditos comerciales	4	1	5	10	8	5	4	2	5	5	4	3	56	1,73
6	Información en central de riesgo	5	4	4	7	4	4	-	5	6	3	1	1	44	1,36
7	Cajeros automáticos	6	3	7	2	4	2	2	1	2	6	6	2	43	1,32
8	Créditos hipotecarios	4	2	4	4	2	4	4	7	4	3	1	2	41	1,26
9	Cuenta corriente	-	1	4	1	2	1	2	1	2	2	2	3	21	0,65
10	Otros 1/	51	41	63	57	81	61	76	76	83	77	87	67	820	25,26
<b>Total</b>		<b>240</b>	<b>204</b>	<b>245</b>	<b>196</b>	<b>314</b>	<b>261</b>	<b>336</b>	<b>319</b>	<b>307</b>	<b>294</b>	<b>291</b>	<b>239</b>	<b>3 246</b>	<b>100,00</b>

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.

### 1.39 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Transp. vía aérea	28	24	37	23	22	19	24	24	28	27	24	32	312	62,28
2	Transp. vía terrestre	15	27	19	20	14	20	13	24	14	10	6	7	189	37,72
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>501</b>	<b>100,00</b>

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.

### 1.40 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS DE SEGUROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Seguros de automóviles	7	6	4	7	6	4	8	4	13	3	4	3	69	16,87
2	Seguros contra accidentes	7	6	6	3	9	2	4	9	3	1	7	5	62	15,16
3	Seguros de salud	3	2	3	2	3	5	5	3	4	5	2	4	41	10,02
4	Seguros de vida	1	5	7	5	3	1	4	5	1	6	1	2	41	10,02
5	SOAT 1/	2	4	6	6	2	2	2	2	2	-	2	-	30	7,33
6	Otros 2/	20	18	7	13	19	15	17	16	12	7	10	12	166	40,59
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>41</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>409</b>	<b>100,00</b>

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

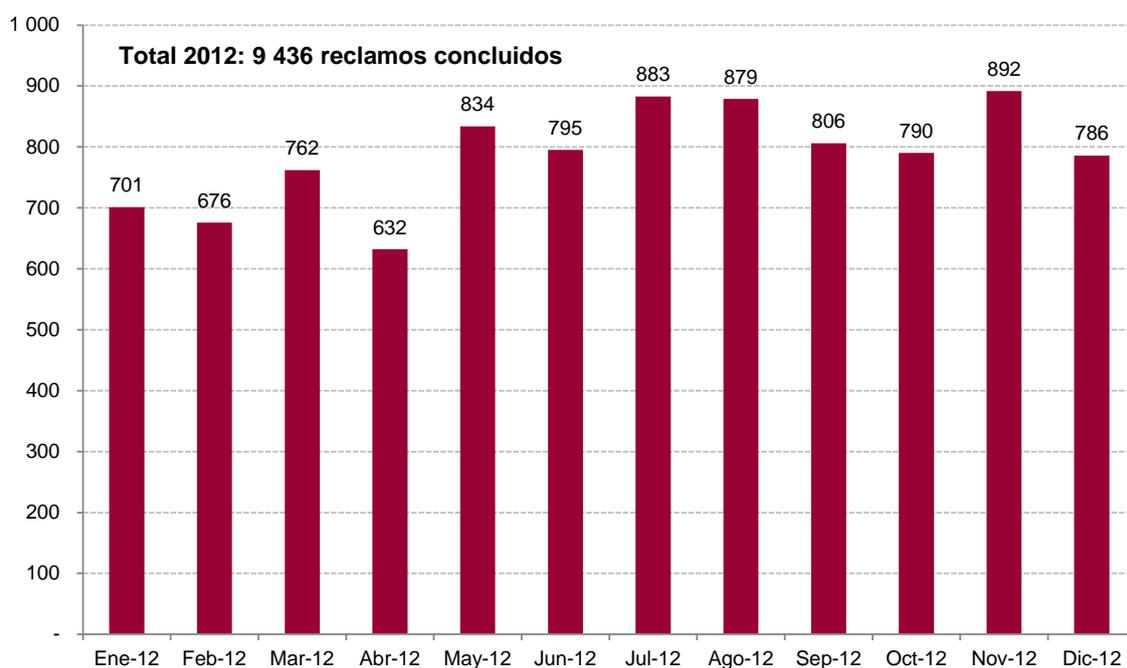
2/ Contiene seguros de hospitalización, sepelio, protección, asistencia, de desgravamen, por robo en cajero, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.2.2 RECLAMOS CONCLUIDOS

### 1.41 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS CONCLUIDOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Nota: Los reclamos concluidos en el 2012 podrían contener aquellos presentados a finales del año 2011.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.42 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Idoneidad	532	536	626	514	675	606	694	674	637	594	677	588	7 353	77,92
2	Información / Idoneidad	92	75	72	57	94	115	117	114	95	118	131	132	1 212	12,84
3	Información	36	32	52	40	39	49	46	60	47	43	52	53	549	5,82
4	Consumos fraudulentos	37	31	7	19	23	19	26	26	21	33	28	13	283	3,00
5	Otros	4	2	5	2	3	6	-	5	6	2	4	-	39	0,41
<b>Total</b>		<b>701</b>	<b>676</b>	<b>762</b>	<b>632</b>	<b>834</b>	<b>795</b>	<b>883</b>	<b>879</b>	<b>806</b>	<b>790</b>	<b>892</b>	<b>786</b>	<b>9 436</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.43 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS CONCLUIDOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Conciliación 1/	362	330	310	284	370	356	424	439	395	369	428	367	4 434	46,99
2	Inasistencia del proveedor	127	115	158	111	151	130	150	151	154	143	137	134	1 661	17,60
3	Abandono	91	103	127	104	148	149	145	132	120	130	131	134	1 514	16,04
4	No conciliado	61	65	99	70	80	81	81	72	63	82	90	74	918	9,73
5	Desistimiento del reclamante	39	53	51	56	79	71	79	77	66	61	104	73	809	8,57
6	Derivación	21	10	17	7	6	8	4	8	8	5	2	4	100	1,06
<b>Total</b>		<b>701</b>	<b>676</b>	<b>762</b>	<b>632</b>	<b>834</b>	<b>795</b>	<b>883</b>	<b>879</b>	<b>806</b>	<b>790</b>	<b>892</b>	<b>786</b>	<b>9 436</b>	<b>100,00</b>

1/ También incluye conciliaciones parciales.

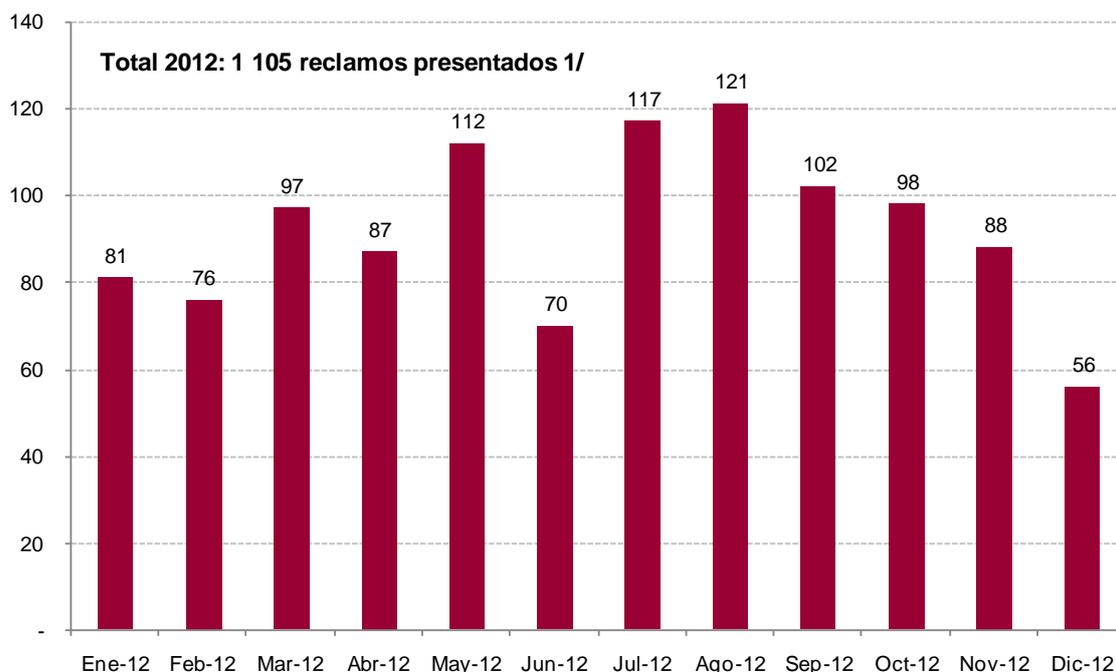
Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.3 SEDE LIMA NORTE

### B.3.1 RECLAMOS PRESENTADOS

#### 1.44 SAC - SEDE LIMA NORTE: RECLAMOS PRESENTADOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



1/ Incluye únicamente reclamos presentados en la Sede Lima Norte.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 1.45 SAC - SEDE LIMA NORTE: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	24	35	32	36	56	24	43	52	55	45	29	16	447	40,45
2	Electrodomésticos y servicio técnico	5	3	10	7	3	5	14	7	10	2	6	5	77	6,97
3	Servicios educativos y artículos de educación	4	5	10	3	8	6	8	11	8	4	5	5	77	6,97
4	Equipos y servicio de telecomunicación	4	1	7	1	4	4	10	9	3	4	5	2	54	4,89
5	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	1	40	3,62
6	Seguros 1/	2	4	6	4	4	3	4	6	-	2	4	1	40	3,62
7	Transporte de pasajeros	1	7	4	2	5	2	4	6	-	4	-	2	37	3,35
8	Equipos de computo	7	2	-	2	5	3	3	1	1	6	4	1	35	3,17
9	Muebles, decoración, carpintería y florería	2	2	5	6	3	3	3	1	1	2	2	2	32	2,90
10	Inmuebles, corretaje, alquileres y vivienda	7	2	2	2	2	3	3	4	-	1	2	1	29	2,62
11	Varios 2/	20	11	18	20	18	13	22	21	21	24	29	20	237	21,45
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>76</b>	<b>97</b>	<b>87</b>	<b>112</b>	<b>70</b>	<b>117</b>	<b>121</b>	<b>102</b>	<b>98</b>	<b>88</b>	<b>56</b>	<b>1 105</b>	<b>100,00</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos presentados contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Contiene, además, otras actividades tales como servicios de salud, diversión y espectáculos, alimentos, material de ferretería, AFP, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 1.46 SAC - SEDE LIMA NORTE: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	11	22	17	25	37	17	33	39	36	30	19	7	293	65,55
2	Créditos de consumo	3	-	1	2	5	-	4	3	5	-	2	2	27	6,04
3	Tarjeta de débito	1	4	3	2	-	1	2	4	-	1	1	-	19	4,25
4	Información en central de riesgos	-	-	1	-	1	-	-	-	4	1	1	1	9	2,01
5	Créditos comerciales	-	-	-	-	1	1	-	2	-	4	-	-	8	1,79
6	Otros 1/	9	9	10	7	12	5	4	4	10	9	6	6	91	20,36
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>56</b>	<b>24</b>	<b>43</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>447</b>	<b>100,00</b>

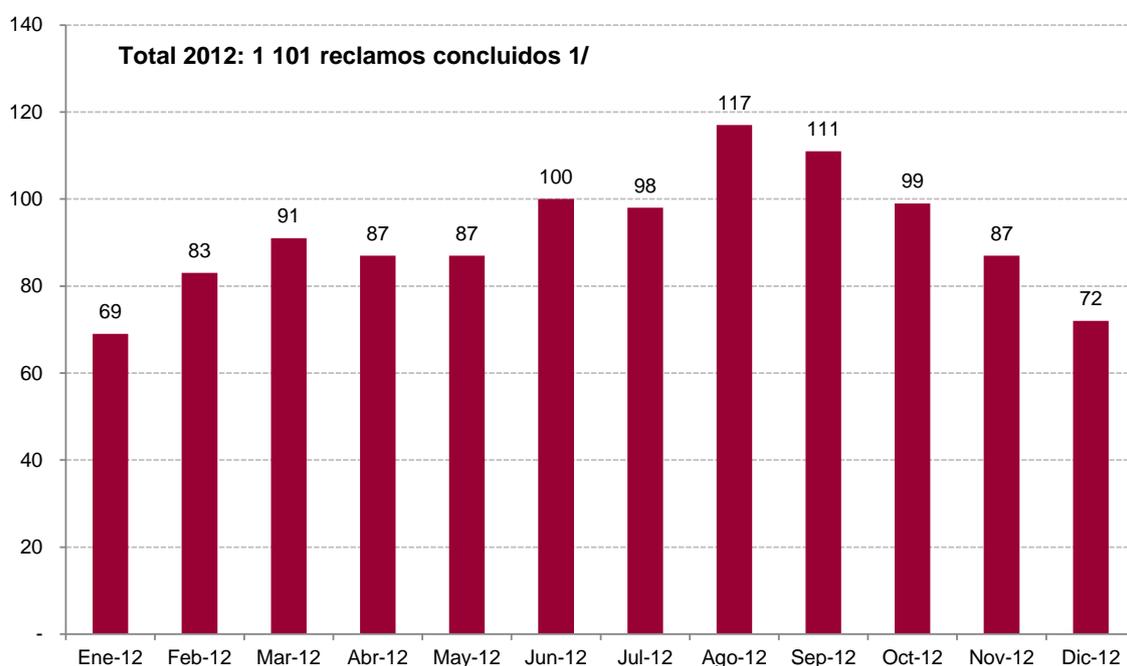
1/ Contiene información de créditos hipotecarios, cuenta corriente, depósitos CTS, cajeros automáticos, depósitos de ahorro, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.3.2 RECLAMOS CONCLUIDOS

### 1.47 SAC – SEDE LIMA NORTE: RECLAMOS CONCLUIDOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Nota: Los reclamos concluidos en el 2012 podrían contener aquellos presentados a finales del año 2011.  
1/ Incluye únicamente reclamos concluidos en la Sede Lima Norte.

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

### 1.48 SAC – SEDE LIMA NORTE: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Idoneidad	49	63	71	68	70	75	79	80	82	76	68	60	841	76,39
2	Información / idoneidad	13	7	11	12	9	19	12	24	16	18	17	11	169	15,35
3	Información	4	8	5	1	5	5	4	6	7	4	1	-	50	4,54
4	Consumos fraudulentos 1/	3	5	4	6	3	1	3	7	6	1	1	1	41	3,72
<b>Total</b>		<b>69</b>	<b>83</b>	<b>91</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>117</b>	<b>111</b>	<b>99</b>	<b>87</b>	<b>72</b>	<b>1 101</b>	<b>100,00</b>

1/ Contiene un reclamo por servicios públicos 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.

## 1.49 SAC – SEDE LIMA NORTE: RECLAMOS CONCLUIDOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Conciliación 1/	34	36	56	41	51	51	46	60	71	60	46	34	586	53,22
2	Inasistencia del proveedor	19	20	18	13	11	18	14	21	12	16	22	19	203	18,44
3	Abandono	3	9	6	13	7	13	16	15	11	8	9	9	119	10,81
4	Desistimiento del reclamante	8	12	11	12	11	10	17	12	11	6	3	4	117	10,63
5	No conciliado	4	6	-	7	6	7	5	8	6	8	5	6	68	6,18
6	Derivación	1	-	-	1	1	1	-	1	-	1	2	-	8	0,73
<b>Total</b>		<b>69</b>	<b>83</b>	<b>91</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>117</b>	<b>111</b>	<b>99</b>	<b>87</b>	<b>72</b>	<b>1 101</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye conciliación parcial.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.4 OFICINAS LOCALES

### B.4.1 RECLAMOS PRESENTADOS

#### 1.50 SAC - OFICINAS LOCALES: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN OFICINA Y/O MÓDULO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Oficina y/o módulo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	OLI Aeropuerto 1/	83	69	36	34	54	68	87	65	59	52	77	68	752	45,00
2	Macmype Lima Norte	34	27	30	31	56	43	42	59	53	42	30	38	485	29,02
3	OLI Congreso de la República	16	15	17	15	21	16	27	47	15	16	33	35	273	16,34
4	Macmype Callao 2/	-	-	-	-	-	-	-	6	23	22	13	20	84	5,03
5	OLI Gamarra	5	10	3	3	3	6	2	3	3	-	5	4	47	2,81
6	OLI San Juan de Lurigancho	2	3	2	3	2	1	4	4	3	-	3	-	27	1,62
7	Módulo Asia 3/	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0,18
<b>Total</b>		<b>140</b>	<b>126</b>	<b>89</b>	<b>86</b>	<b>136</b>	<b>134</b>	<b>162</b>	<b>184</b>	<b>156</b>	<b>132</b>	<b>161</b>	<b>165</b>	<b>1 671</b>	<b>100,00</b>

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

2/ Inaugurado en agosto de 2012.

3/ Inaugurada en enero de 2012, por campaña de verano.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 1.51 SAC - OFICINAS LOCALES: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	37	28	19	24	48	50	60	88	81	49	56	45	585	35,01
2	Transporte de pasajeros	66	40	21	23	38	44	55	42	30	23	49	53	484	28,96
3	Equipos y servicio de telecomunicación	7	3	5	5	5	5	7	7	9	8	8	9	78	4,67
4	Vestido y calzado	3	9	6	5	6	7	3	3	5	1	7	6	61	3,65
5	Electrodomésticos y servicio técnico	2	9	4	1	3	2	3	7	2	8	5	6	52	3,11
6	Servicios educativos y artículos de educación	3	7	2	3	4	2	4	5	5	1	6	5	47	2,81
7	Seguros 1/	-	1	2	2	6	2	4	2	4	1	2	9	35	2,09
8	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	2	4	2	4	3	2	1	3	2	3	1	3	30	1,80
9	Servicios turísticos	2	6	1	2	1	-	2	3	1	4	4	2	28	1,68
10	Equipos de cómputo	2	1	3	3	1	3	-	3	2	6	1	-	25	1,50
11	Varios 2/	16	18	24	14	21	17	23	21	15	28	22	27	246	14,72
<b>Total</b>		<b>140</b>	<b>126</b>	<b>89</b>	<b>86</b>	<b>136</b>	<b>134</b>	<b>162</b>	<b>184</b>	<b>156</b>	<b>132</b>	<b>161</b>	<b>165</b>	<b>1 671</b>	<b>100,00</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos presentados contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Contiene otras actividades tales como muebles, decoración, equipos de cómputo, artículos del hogar, diversión y espectáculo, hoteles y restaurantes, material de ferretería, entre otras.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.52 SAC - OFICINAS LOCALES: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	23	18	10	18	29	34	41	63	52	37	43	29	397	67,86
2	Depósitos de ahorros	1	1	1	-	2	5	2	2	7	1	1	1	24	4,10
3	Tarjeta de débito	1	2	-	2	3	1	3	3	2	-	2	5	24	4,10
4	Créditos de consumo	2	-	1	1	-	1	2	3	7	4	-	2	23	3,93
5	Información en central de riesgo	1	1	-	-	1	2	1	2	4	-	6	-	18	3,08
6	Otros 1/	9	6	7	3	13	7	11	15	9	7	4	8	99	16,92
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>88</b>	<b>81</b>	<b>49</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>585</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye reclamos por créditos comerciales, cajeros automáticos, créditos hipotecarios, depósitos a plazo, depósitos 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.

### 1.53 SAC - OFICINAS LOCALES: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

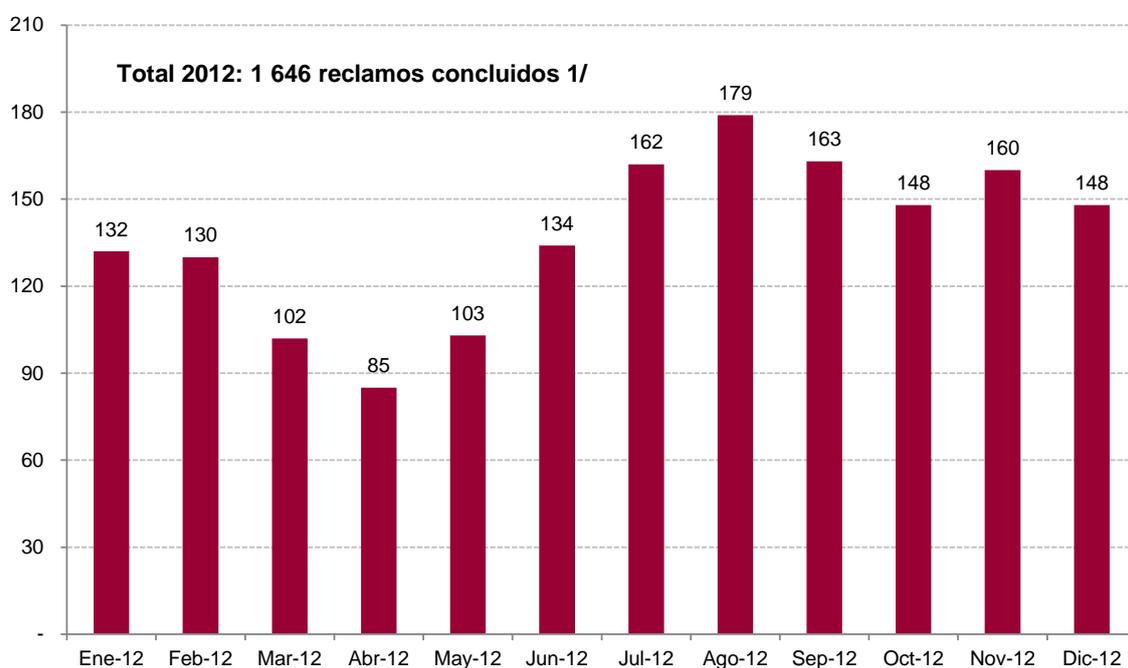
Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Transp. vía aérea	64	38	16	20	34	43	54	38	28	21	48	46	450	92,98
2	Transp. vía terrestre	2	2	5	3	4	1	1	4	2	2	1	7	34	7,02
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>55</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>484</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.4.2 RECLAMOS CONCLUIDOS

### 1.54 SAC - OFICINAS LOCALES: RECLAMOS CONCLUIDOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Nota: Los reclamos concluidos en el 2012 podrían contener aquellos presentados a finales del año 2011.

1/ Contiene reclamos concluidos en las OLI del Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y en los módulos del Indecopi en Asia, Macmype del Cono Norte y el módulo Macmype Callao, inaugurado en el mes de agosto de 2012.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.55 SAC - OFICINAS LOCALES: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Idoneidad	95	94	76	46	67	92	100	131	100	90	126	124	1 141	69,32
2	Información / idoneidad	31	24	18	37	31	39	48	40	52	52	30	17	419	25,46
3	Información	5	11	7	-	5	3	9	6	9	6	3	1	65	3,95
4	Consumos fraudulentos 1/	1	1	1	2	-	-	5	2	2	-	1	6	21	1,28
<b>Total</b>		<b>132</b>	<b>130</b>	<b>102</b>	<b>85</b>	<b>103</b>	<b>134</b>	<b>162</b>	<b>179</b>	<b>163</b>	<b>148</b>	<b>160</b>	<b>148</b>	<b>1 646</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye tres reclamos por trato discriminatorio y uno por otros motivos.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 1.56 SAC - OFICINAS LOCALES: RECLAMOS CONCLUIDOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Conciliación 1/	94	76	62	53	61	89	106	102	105	93	103	82	1 026	62,33
2	Desistimiento del reclamante	15	21	15	12	18	13	20	32	24	21	22	15	228	13,85
3	Inasistencia del proveedor	9	13	12	14	10	13	12	18	15	15	21	27	179	10,87
4	Abandono	8	17	7	4	12	15	16	19	17	13	9	20	157	9,54
5	No conciliado	6	3	6	2	2	4	8	8	2	6	5	4	56	3,40
<b>Total</b>		<b>132</b>	<b>130</b>	<b>102</b>	<b>85</b>	<b>103</b>	<b>134</b>	<b>162</b>	<b>179</b>	<b>163</b>	<b>148</b>	<b>160</b>	<b>148</b>	<b>1 646</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye conciliaciones parciales.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.5 OFICINAS REGIONALES

### B.5.1 RECLAMOS PRESENTADOS

#### 1.57 SAC - OFICINAS REGIONALES: RECLAMOS PRESENTADOS SEGÚN OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	ORI La Libertad	117	105	120	82	112	96	108	86	91	156	97	174	1 344	10,93
2	ORI Piura	101	80	98	75	76	93	112	150	112	150	114	102	1 263	10,27
3	ORI Lambayeque	112	105	107	84	107	96	105	108	95	100	115	100	1 234	10,04
4	ORI Cusco	125	69	108	95	104	87	90	130	112	82	115	90	1 207	9,82
5	ORI Arequipa	126	80	96	124	107	76	116	73	80	75	64	96	1 113	9,05
6	ORI Ancash-Chimbote	58	57	71	45	47	74	73	96	66	67	76	76	806	6,56
7	ORI Junín	64	46	92	51	60	49	49	66	48	66	55	55	701	5,70
8	ORI Loreto	64	44	50	43	62	43	60	61	62	63	67	52	671	5,46
9	ORI Ica	27	50	43	47	48	71	77	82	42	58	58	48	651	5,30
10	ORI Cajamarca	28	27	42	45	60	50	66	76	67	56	36	74	627	5,10
11	ORI Puno	48	21	41	36	54	38	55	42	46	33	40	29	483	3,93
12	ORI Tacna 1/	41	34	35	23	34	50	60	52	38	56	29	24	476	3,87
13	ORI Ancash-Huaraz	23	19	33	28	23	28	24	30	29	33	31	25	326	2,65
14	ORI Huánuco 2/	-	-	-	-	1	33	28	34	39	38	34	50	257	2,09
15	ORI Tumbes2/	-	-	-	-	36	18	30	26	21	20	27	27	205	1,67
16	ORI San Martín	10	20	16	9	20	19	15	18	12	13	17	17	186	1,51
17	ORI Moquegua 2/	-	-	-	-	2	21	21	20	21	16	17	15	133	1,08
18	ORI Apurímac 2/	-	-	-	-	-	6	17	18	15	19	22	31	128	1,04
19	ORI Ayacucho 2/	-	-	-	-	3	17	26	13	24	18	9	14	124	1,01
20	ORI Madre de Dios 2/	-	-	-	-	-	-	2	6	20	19	31	21	99	0,81
21	ORI Ucayali 2/	-	-	-	-	19	27	12	7	6	10	11	6	98	0,80
22	ORI Amazonas 2/	-	-	-	-	-	4	10	4	9	12	3	7	49	0,40
23	ORI Huancavelica 2/	-	-	-	-	-	2	3	5	3	9	11	13	46	0,37
24	ORI Pasco 2/	-	-	-	-	-	2	4	11	4	4	4	4	33	0,27
25	ORI Vraem 2/	-	-	-	-	-	-	4	5	6	8	3	7	33	0,27
<b>Total</b>		<b>944</b>	<b>757</b>	<b>952</b>	<b>787</b>	<b>975</b>	<b>1 000</b>	<b>1 167</b>	<b>1 219</b>	<b>1 068</b>	<b>1 181</b>	<b>1 086</b>	<b>1 157</b>	<b>12 293</b>	<b>100,00</b>

1/ Contiene 18 reclamos presentados por convenio con el Sernac-Chile.

2/ A partir de mayo, incluye reclamos presentados en las Oficinas del Indecopi de Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes y Huánuco. En el mes de junio, se inauguraron las Oficinas del Indecopi en Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco y en la zona de Pichari en el Vraem. Durante el mes de agosto se inauguró la Oficina del Indecopi en el departamento de Madre de Dios.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 1.58 SAC - OFICINAS REGIONALES: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	356	300	359	303	376	401	486	531	479	498	443	501	5 033	40,94
2	Transporte de pasajeros	86	61	64	66	80	94	80	122	101	96	128	69	1 047	8,52
3	Equipos y servicio de telecomunicación	33	37	48	42	74	60	55	66	57	72	46	67	657	5,34
4	Servicios educativos y artículos de educación	42	69	67	60	36	42	51	33	42	64	44	66	616	5,01
5	Seguros 1/	44	30	58	31	40	33	51	50	44	37	53	61	532	4,33
6	Electrodomésticos y servicio técnico	37	20	46	40	50	50	45	56	35	49	35	35	498	4,05
7	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	30	30	42	23	42	46	47	42	35	46	41	50	474	3,86
8	Artículos del hogar	18	14	19	13	25	26	26	35	35	44	40	31	326	2,65
9	Equipos de computo	18	15	22	19	18	16	19	13	24	23	22	32	241	1,96
10	Vestido y calzado	17	12	13	18	21	19	34	15	11	17	17	18	212	1,72
11	Inmuebles, corretaje, alquileres y vivienda	35	15	23	18	15	6	12	12	20	16	16	11	199	1,62
12	Transporte de carga y mudanza	12	5	11	12	22	14	8	12	9	11	12	10	138	1,12
13	Muebles, decoración, carpintería y florería	11	13	16	14	2	12	14	10	7	2	8	11	120	0,98
14	Material de ferretería	10	7	17	12	8	7	12	6	5	18	10	7	119	0,97
15	Servicios de salud	6	6	12	7	7	7	9	9	5	13	10	6	97	0,79
16	Servicios turísticos	9	5	5	8	9	1	9	12	6	8	7	12	91	0,74
17	Alimentos	14	5	9	5	6	4	7	7	7	5	3	10	82	0,67
18	Artículos de escritorio	10	1	5	8	5	4	11	5	4	8	9	6	76	0,62
19	Agua	1	6	3	4	5	6	6	7	7	2	13	5	65	0,53
20	Varios 2/	155	106	113	84	134	152	185	176	135	152	129	149	1 670	13,58
<b>Total</b>		<b>944</b>	<b>757</b>	<b>952</b>	<b>787</b>	<b>975</b>	<b>1 000</b>	<b>1 167</b>	<b>1 219</b>	<b>1 068</b>	<b>1 181</b>	<b>1 086</b>	<b>1 157</b>	<b>12 293</b>	<b>100,00</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos presentados contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Contiene, además, otras actividades tales como hoteles y restaurantes, servicios profesionales, diversión y espectáculo, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 1.59 SAC - OFICINAS REGIONALES: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	77	79	96	84	119	151	164	230	185	189	167	174	1 715	34,08
2	Créditos de consumo	74	50	75	83	73	63	85	62	58	75	70	94	862	17,13
3	Créditos comerciales	22	21	29	16	14	36	42	33	39	38	44	62	396	7,87
4	Información en central de riesgo	15	17	20	13	25	22	33	24	33	22	13	17	254	5,05
5	Créditos hipotecarios	10	9	10	13	23	9	13	18	13	16	17	16	167	3,32
6	Tarjeta de débito	5	7	6	6	15	16	14	12	16	10	9	14	130	2,58
7	Depósitos de ahorros	12	14	3	2	9	15	10	18	3	10	9	20	125	2,48
8	Cajeros automáticos	3	6	8	4	7	7	7	5	7	6	11	14	85	1,69
9	Cuenta corriente	4	7	7	2	4	3	4	9	3	3	2	8	56	1,11
10	Depósitos CTS	2	3	2	1	7	3	1	1	3	1	7	3	34	0,68
11	Depósitos a plazo	3	-	2	2	5	1	5	3	3	2	6	1	33	0,66
12	Otros 1/	129	87	101	77	75	75	108	116	116	126	88	78	1 176	23,37
<b>Total</b>		<b>356</b>	<b>300</b>	<b>359</b>	<b>303</b>	<b>376</b>	<b>401</b>	<b>486</b>	<b>531</b>	<b>479</b>	<b>498</b>	<b>443</b>	<b>501</b>	<b>5 033</b>	<b>100,00</b>

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.

### 1.60 SAC - OFICINAS REGIONALES: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de servicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Transp. vía terrestre	56	47	52	54	62	79	58	105	81	74	113	45	826	78,89
2	Transp. vía aérea	29	14	12	12	18	15	22	17	20	22	14	24	219	20,92
3	Transo. vía acuática	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	0,19
<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>61</b>	<b>64</b>	<b>66</b>	<b>80</b>	<b>94</b>	<b>80</b>	<b>122</b>	<b>101</b>	<b>96</b>	<b>128</b>	<b>69</b>	<b>1 047</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.61 SAC - OFICINAS REGIONALES: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS DE SEGUROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Seguros contra accidentes	13	4	10	5	13	10	9	10	10	8	4	5	101	18,98
2	Seguros de vida	7	2	7	7	12	8	5	11	7	7	14	9	96	18,05
3	Seguros de salud	1	7	4	3	6	4	10	9	5	6	8	6	69	12,97
4	Seguros de automóviles	1	1	2	-	2	3	2	4	4	3	2	3	27	5,08
5	Seguros de sepelio	3	-	5	-	1	2	3	2	1	2	1	3	23	4,32
6	Seguros de hospitalización	2	1	2	2	1	1	1	2	-	1	3	6	22	4,14
7	SOAT 1/	-	1	2	1	3	1	3	3	-	1	3	1	19	3,57
8	Seguros de asistencia médica	3	1	2	-	-	-	1	1	1	1	3	3	16	3,01
9	Otros 2/	14	13	24	13	2	4	17	8	16	8	15	25	159	29,89
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>30</b>	<b>58</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>51</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>61</b>	<b>532</b>	<b>100,00</b>

1/ Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

2/ Incluye seguros protección, de desgravamen, transporte, desempleo, robos en cajeros, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.5.2 RECLAMOS CONCLUIDOS

### 1.62 SAC - OFICINAS REGIONALES: RECLAMOS CONCLUIDOS SEGÚN OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	ORI La Libertad	122	106	119	81	117	91	106	90	96	120	120	160	1 328	10,91
2	ORI Piura	100	84	108	62	93	78	105	131	136	121	132	115	1 265	10,39
3	ORI Lambayeque	112	112	101	90	112	84	103	119	98	89	122	91	1 233	10,13
4	ORI Cusco	117	89	95	102	103	96	84	127	107	95	118	77	1 210	9,94
5	ORI Arequipa	128	74	101	109	116	90	96	80	85	76	59	88	1 102	9,05
6	ORI Ancash-Chimbote	55	53	76	53	46	58	80	83	86	51	78	77	796	6,54
7	ORI Junín	65	54	82	58	61	46	42	66	52	64	56	52	698	5,73
8	ORI Loreto	62	47	47	45	51	50	56	48	71	64	71	48	660	5,42
9	ORI Ica	27	44	39	53	51	62	76	81	51	51	66	46	647	5,32
10	ORI Cajamarca	34	21	47	34	54	56	73	70	67	58	36	67	617	5,07
11	ORI Puno	51	23	41	33	50	44	55	38	48	37	36	30	486	3,99
12	ORI Tacna 1/	35	34	42	25	30	43	47	59	53	48	35	23	474	3,89
13	ORI Ancash-Huaraz	19	20	32	26	24	27	21	35	28	34	29	27	322	2,65
14	ORI Huánuco 2/	-	-	-	-	-	33	23	31	39	35	35	40	236	1,94
15	ORI Tumbes 2/	-	-	-	-	30	19	30	28	16	24	23	25	195	1,60
16	ORI San Martín	15	12	20	8	18	20	14	23	12	13	18	13	186	1,53
17	ORI Moquegua 2/	-	-	-	-	-	16	24	19	22	17	14	19	131	1,08
18	ORI Apurímac 2/	-	-	-	-	-	3	18	19	16	18	23	28	125	1,03
19	ORI Ayacucho 2/	-	-	-	-	3	8	32	16	22	17	12	13	123	1,01
20	ORI Ucayali 2/	-	-	-	-	2	35	21	6	6	11	9	8	98	0,81
21	ORI Madre de Dios 2/	-	-	-	-	-	-	1	5	17	21	23	24	91	0,75
22	ORI Amazonas 2/	-	-	-	-	-	3	11	1	9	13	4	5	46	0,38
23	ORI Huancavelica 2/	-	-	-	-	-	-	4	6	1	10	8	11	40	0,33
24	ORI Vraem 2/	-	-	-	-	-	-	2	5	8	4	7	7	33	0,27
25	ORI Pasco 2/	-	-	-	-	-	-	5	10	6	2	4	4	31	0,25
<b>Total</b>		<b>942</b>	<b>773</b>	<b>950</b>	<b>779</b>	<b>961</b>	<b>962</b>	<b>1 129</b>	<b>1 196</b>	<b>1 152</b>	<b>1 093</b>	<b>1 138</b>	<b>1 098</b>	<b>12 173</b>	<b>100,00</b>

Nota: Los reclamos concluidos en el 2012 podrían contener aquellos presentados a finales del año 2011.

1/ Contiene 13 reclamos concluidos por convenio con el Sernac-Chile.

2/ A partir de mayo, incluye reclamos concluidos en las Oficinas del Indecopi de Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes y Huánuco. En el mes de junio, se inauguraron las Oficinas del Indecopi en Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco y en la zona de Pichari en el Vraem. Durante el mes de agosto se inauguró la Oficina del Indecopi en el departamento de Madre de Dios.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.63 SAC - OFICINAS REGIONALES: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Idoneidad	789	620	776	610	780	798	905	980	965	919	957	928	10 027	82,37
2	Información / idoneidad	94	77	94	80	95	87	117	114	105	83	90	84	1 120	9,20
3	Información	52	63	67	73	72	46	80	82	72	77	70	71	825	6,78
4	Consumos fraudulentos	5	10	9	9	10	22	22	9	5	5	13	12	131	1,08
5	Trato discriminatorio	-	2	2	3	1	3	1	6	2	4	3	3	30	0,25
6	Otros 1/	2	1	2	4	3	6	4	5	3	5	5	-	40	0,33
<b>Total</b>		<b>942</b>	<b>773</b>	<b>950</b>	<b>779</b>	<b>961</b>	<b>962</b>	<b>1 129</b>	<b>1 196</b>	<b>1 152</b>	<b>1 093</b>	<b>1 138</b>	<b>1 098</b>	<b>12 173</b>	<b>100,00</b>

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.

### 1.64 SAC - OFICINAS REGIONALES: RECLAMOS CONCLUIDOS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Serv. bancarios y financ.	Transp. de pasajeros	Equip. y Serv. de telecomunic.	Serv. educativos y art. de educación	Seguros 1/	Otros sectores	Total	%
1	Idoneidad	3 673	968	579	497	411	3 899	10 027	82,37
2	Información / idoneidad	682	47	40	72	75	204	1 120	9,20
3	Información	562	34	27	32	36	134	825	6,78
4	Consumos fraudulentos	56	-	3	-	1	71	131	1,08
5	Trato discriminatorio	4	2	-	8	-	16	30	0,25
6	Otros	-	1	1	1	-	37	40	0,33
<b>Total</b>		<b>4 977</b>	<b>1 052</b>	<b>650</b>	<b>610</b>	<b>523</b>	<b>4 361</b>	<b>12 173</b>	<b>100,00</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos presentados contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.65 SAC - OFICINAS REGIONALES: RECLAMOS CONCLUIDOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Conciliación 1/	479	369	523	449	521	516	593	653	655	640	682	663	6 743	55,39
2	Desistimiento del reclamante	177	177	157	137	179	171	213	255	219	200	184	164	2 233	18,34
3	Inasistencia del proveedor	123	88	112	66	100	99	135	122	124	95	109	106	1 279	10,51
4	Abandono	103	79	83	58	72	84	105	89	68	70	81	88	980	8,05
5	No conciliado	54	53	56	60	68	68	62	53	60	70	62	54	720	5,91
6	Derivación	6	7	19	9	21	24	21	24	26	18	20	23	218	1,79
<b>Total</b>		<b>942</b>	<b>773</b>	<b>950</b>	<b>779</b>	<b>961</b>	<b>962</b>	<b>1 129</b>	<b>1 196</b>	<b>1 152</b>	<b>1 093</b>	<b>1 138</b>	<b>1 098</b>	<b>12 173</b>	<b>100,00</b>

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.

## B.5.3 RECLAMOS EN OFICINA REGIONAL DE LA LIBERTAD

### B.5.3.1 RECLAMOS PRESENTADOS

#### 1.66 SAC - ORI LA LIBERTAD: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	41	40	40	32	56	42	35	26	39	65	27	75	518	38,54
2	Servicios educativos y artículos de educación	6	17	11	4	4	3	6	4	2	10	6	12	85	6,32
3	Transporte de pasajeros	6	4	4	4	4	6	7	3	4	12	10	9	73	5,43
4	Equipos y servicio de telecomunicación	3	1	10	5	5	5	6	5	4	10	6	6	66	4,91
5	Seguros 1/	4	6	14	2	5	1	7	4	4	3	6	9	65	4,84
6	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	1	3	5	3	10	5	8	5	1	4	1	14	60	4,46
7	Electrodomésticos y servicio técnico	9	4	3	5	5	4	5	7	-	4	4	10	60	4,46
8	Artículos del hogar	1	-	3	-	4	3	7	8	12	9	3	6	56	4,17
9	Inmuebles, corretaje, alquileres y vivienda	3	3	3	9	7	4	7	1	1	5	2	3	48	3,57
10	Equipos de computo	2	5	4	3	-	4	-	1	5	4	7	8	43	3,20
11	Varios 2/	41	22	23	15	12	19	20	22	19	30	25	22	270	20,09
<b>Total</b>		<b>117</b>	<b>105</b>	<b>120</b>	<b>82</b>	<b>112</b>	<b>96</b>	<b>108</b>	<b>86</b>	<b>91</b>	<b>156</b>	<b>97</b>	<b>174</b>	<b>1 344</b>	<b>100,00</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos presentados contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Contiene además otras actividades tales como vestido y calzado, servicios de salud, transporte de carga, muebles y decoración, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 1.67 SAC - ORI LA LIBERTAD: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	6	6	17	12	20	28	12	12	1	14	17	42	187	36,10
2	Información en central de riesgo	4	3	3	3	8	7	7	4	6	2	-	6	53	10,23
3	Créditos de consumo	4	1	1	7	-	-	-	-	-	1	1	5	20	3,86
4	Créditos comerciales	-	-	1	1	1	3	2	2	-	-	2	3	18	3,47
5	Tarjeta de débito	-	-	-	1	5	-	3	-	2	1	-	2	14	2,70
6	Cuenta corriente	1	-	1	-	-	-	-	1	1	2	-	4	10	1,93
7	Depósitos de ahorros	-	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	5	9	1,74
8	Arrendamiento financiero	2	2	1	-	-	-	-	-	1	-	1	1	8	1,54
9	Otros 1/	24	28	16	8	22	1	10	7	26	44	6	7	199	38,42
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>56</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>65</b>	<b>27</b>	<b>75</b>	<b>518</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye reclamos por cajeros automáticos, créditos hipotecarios, depósitos CTS, 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.

## B.5.3.2 RECLAMOS CONCLUIDOS

### 1.68 SAC - ORI LA LIBERTAD: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Idoneidad	117	102	116	70	95	70	89	81	86	118	115	152	1 211	91,19
2	Información	-	-	1	6	17	6	9	4	4	1	1	3	52	3,92
3	Información / idoneidad	5	3	2	4	5	7	6	4	4	1	-	-	41	3,09
4	Consumos fraudulentos 1/	-	1	-	1	-	8	2	1	2	-	4	5	24	1,81
<b>Total</b>		<b>122</b>	<b>106</b>	<b>119</b>	<b>81</b>	<b>117</b>	<b>91</b>	<b>106</b>	<b>90</b>	<b>96</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>160</b>	<b>1 328</b>	<b>100,00</b>

Nota: Los reclamos concluidos en el 2012 podrían contener reclamos presentados a finales del año 2011.

1/ Incluye tres reclamos por trato discriminatorio, febrero (1), junio (1) y en diciembre (1).

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.69 SAC - ORI LA LIBERTAD: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Conciliación 1/	55	43	61	44	66	46	54	50	69	73	77	122	760	57,23
2	Inasistencia del proveedor	32	28	26	10	25	17	25	19	16	19	20	17	254	19,13
3	No conciliado	12	18	19	21	16	23	20	10	10	23	14	11	197	14,83
4	Abandono	20	17	5	2	5	1	1	11	1	2	9	8	82	6,17
5	Desistimiento del reclamante	3	-	8	4	5	4	6	-	-	3	-	2	35	2,64
<b>Otros</b>		<b>122</b>	<b>106</b>	<b>119</b>	<b>81</b>	<b>117</b>	<b>91</b>	<b>106</b>	<b>90</b>	<b>96</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>160</b>	<b>1 328</b>	<b>100,00</b>

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.

## B.5.4 RECLAMOS EN OFICINA REGIONAL DE PIURA

### B.5.4.1 RECLAMOS PRESENTADOS

#### 1.70 SAC - ORI PIURA: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	56	27	43	36	29	34	51	74	61	61	51	40	563	44,58
2	Artículos del hogar	4	3	1	3	3	9	3	12	7	15	10	5	75	5,94
3	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	6	6	7	2	7	6	10	3	5	9	4	7	72	5,70
4	Transporte de pasajeros	8	5	5	3	6	7	6	3	1	6	10	2	62	4,91
5	Equipos y servicio de telecomunicación	3	4	4	7	9	5	8	5	6	6	3	1	61	4,83
6	Seguros 1/	2	6	6	3	3	3	8	8	5	1	5	8	58	4,59
7	Inmuebles, corretaje, alquileres y vivienda	2	1	4	4	3	1	-	5	11	5	4	-	40	3,17
8	Servicios educativos y artículos de educación	2	10	2	4	-	1	1	4	3	5	2	2	36	2,85
9	Electrodomésticos y servicio técnico	1	3	4	2	4	-	2	3	1	-	-	2	22	1,74
10	Artículos de escritorio	-	1	1	1	1	2	1	1	-	3	3	-	14	1,11
11	Varios 2/	17	14	21	10	11	25	22	32	12	39	22	35	260	20,59
<b>Total</b>		<b>101</b>	<b>80</b>	<b>98</b>	<b>75</b>	<b>76</b>	<b>93</b>	<b>112</b>	<b>150</b>	<b>112</b>	<b>150</b>	<b>114</b>	<b>102</b>	<b>1 263</b>	<b>100,00</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos presentados contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Contiene además otras actividades tales como material de ferretería, servicios profesionales, equipos de cómputo, transporte de carga y mudanza, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 1.71 SAC - ORI PIURA: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	9	6	13	12	11	20	32	46	38	40	26	20	273	48,49
2	Créditos de consumo	5	-	3	2	-	-	2	-	2	-	1	7	22	3,91
3	Créditos hipotecarios	1	-	-	-	1	-	3	2	2	1	6	-	16	2,84
4	Información en central de riesgo	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	16	2,84
5	Tarjeta de debito	-	-	-	-	1	6	-	-	4	1	2	1	15	2,66
6	Otros 1/	40	19	25	21	14	7	13	25	13	18	15	11	221	39,25
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>27</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>51</b>	<b>74</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>51</b>	<b>40</b>	<b>563</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye cajeros automáticos, créditos comerciales, depósitos en CTS, cuenta corriente, depósitos de ahorros, 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.

## B.5.4.2 RECLAMOS CONCLUIDOS

### 1.72 SAC - ORI PIURA: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Idoneidad	86	66	84	45	78	68	91	112	122	98	114	101	1 065	84,19
2	Información	12	14	22	17	12	7	11	15	13	21	17	12	173	13,68
3	Información / idoneidad 1/	2	4	2	-	3	3	3	4	1	2	1	2	27	2,13
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>84</b>	<b>108</b>	<b>62</b>	<b>93</b>	<b>78</b>	<b>105</b>	<b>131</b>	<b>136</b>	<b>121</b>	<b>132</b>	<b>115</b>	<b>1 265</b>	<b>100,00</b>

Nota: Los reclamos concluidos en el 2012 podrían contener aquellos presentados a finales del año 2011.

1/ Contiene 24 reclamos concluidos por información / idoneidad, dos por trato discriminatorio y uno por consumos fraudulentos.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.73 SAC - ORI PIURA: RECLAMOS CONCLUIDOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Conciliación 1/	42	41	61	39	53	38	54	62	51	62	56	53	612	48,38
2	Desistimiento del reclamante	44	34	35	18	21	28	34	44	68	53	58	43	480	37,94
3	Inasistencia del proveedor	3	5	5	3	8	5	3	15	5	3	6	7	68	5,38
4	Abandono	9	3	2	-	3	7	7	4	6	3	7	6	57	4,51
5	No conciliado	2	1	3	1	7	-	7	5	6	-	5	6	43	3,40
6	Derivación	-	-	2	1	1	-	-	1	-	-	-	-	5	0,40
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>84</b>	<b>108</b>	<b>62</b>	<b>93</b>	<b>78</b>	<b>105</b>	<b>131</b>	<b>136</b>	<b>121</b>	<b>132</b>	<b>115</b>	<b>1 265</b>	<b>100,00</b>

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.

## B.5.5 RECLAMOS OFICINA REGIONAL DE LAMBAYEQUE

### B.5.5.1 RECLAMOS PRESENTADOS

#### 1.74 SAC - ORI LAMBAYEQUE: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	43	49	43	27	36	44	37	48	36	38	42	39	482	39,06
2	Transporte de pasajeros	10	6	2	5	8	12	10	13	3	11	9	6	95	7,70
3	Equipos y servicio de telecomunicación	3	1	2	4	10	5	4	8	8	10	9	7	71	5,75
4	Electrodomésticos y servicio técnico	5	2	7	5	6	3	3	5	4	4	6	5	55	4,46
5	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	4	5	10	3	6	2	4	4	6	1	4	5	54	4,38
6	Seguros 1/	4	4	8	2	4	3	1	2	5	7	4	3	47	3,81
7	Servicios educativos y artículos de educación	3	9	5	6	3	-	2	1	-	2	2	4	37	3,00
8	Equipos de computo	4	3	4	5	2	1	1	1	2	4	4	2	33	2,67
9	Artículos del hogar	-	-	-	-	2	1	2	1	7	3	5	2	23	1,86
10	Inmuebles, corretaje, alquileres y vivienda	12	2	2	-	-	-	1	-	-	2	1	1	21	1,70
11	Varios 2/	24	24	24	27	30	25	40	25	24	18	29	26	316	25,61
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>105</b>	<b>107</b>	<b>84</b>	<b>107</b>	<b>96</b>	<b>105</b>	<b>108</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>115</b>	<b>100</b>	<b>1 234</b>	<b>100</b>

1/ Solo incluye actividades de seguros, es decir, no contiene reclamos presentados contra las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Contiene, además, otras actividades tales como vestido y calzado, muebles, decoración hoteles y restaurantes, material de ferretería, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 1.75 SAC - ORI LAMBAYEQUE: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	21	22	16	12	22	21	17	18	16	22	15	15	217	45,02
2	Créditos de consumo	4	4	10	7	3	5	5	6	-	4	5	10	63	13,07
3	Información en central de riesgo	4	4	-	2	1	3	2	6	8	2	4	-	36	7,47
4	Tarjeta de débito	1	2	2	1	2	4	2	3	2	1	1	-	21	4,36
5	Otros 1/	13	17	15	5	8	11	11	15	10	9	17	14	145	30,08
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>39</b>	<b>482</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye créditos hipotecarios, depósitos de ahorros, cajeros automáticos, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.5.5.2 RECLAMOS CONCLUIDOS

### 1.76 SAC - ORI LAMBAYEQUE: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Idoneidad	87	89	71	61	88	58	67	80	79	70	87	68	905	73,40
2	Información / idoneidad	14	15	22	23	14	22	26	28	15	12	27	18	236	19,14
3	Información	10	8	8	4	9	4	10	9	4	7	7	3	83	6,73
4	Consumos fraudulentos 1/	1	-	-	2	1	-	-	2	-	-	1	2	9	0,73
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>112</b>	<b>101</b>	<b>90</b>	<b>112</b>	<b>84</b>	<b>103</b>	<b>119</b>	<b>98</b>	<b>89</b>	<b>122</b>	<b>91</b>	<b>1 233</b>	<b>100,00</b>

Nota: Los reclamos concluidos en el 2012 podrían contener reclamos presentados a finales del año 2011.

1/ Incluye un reclamo por trato discriminatorio, durante el mes de agosto.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 1.77 SAC - ORI LAMBAYEQUE: RECLAMOS CONCLUIDOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Conciliación 1/	42	49	54	48	50	45	55	51	53	47	68	49	611	49,55
2	Desistimiento del reclamante	61	51	36	37	51	37	41	58	40	36	37	32	517	41,93
3	Inasistencia del proveedor	4	5	7	1	1	2	3	5	4	3	8	4	47	3,81
4	Abandono	4	5	4	2	6	-	4	2	1	3	8	6	45	3,65
5	Derivación	1	2	-	2	4	-	-	3	-	-	1	-	13	1,05
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>112</b>	<b>101</b>	<b>90</b>	<b>112</b>	<b>84</b>	<b>103</b>	<b>119</b>	<b>98</b>	<b>89</b>	<b>122</b>	<b>91</b>	<b>1 233</b>	<b>100,00</b>

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.

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

Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS) fueron creados<sup>3</sup> con la finalidad de responder a las necesidades de los consumidores que solicitan procesos ágiles para la resolución de sus denuncias.

Los OPS tienen como misión resolver, en un plazo no mayor a 30 días hábiles, las denuncias de parte que versen sobre hechos cuya cuantía no supere las 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)<sup>4</sup>, además de las denuncias referidas exclusivamente a requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía, así como las denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos, 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-INDECOPI/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.

---

<sup>3</sup> Los OPS fueron creados a través del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571. Se encuentra disponible en:

[http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/8/jer/legislacion\\_lineamientos/CodigoDProteccionyDefensaDeConsumidor.pdf](http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/8/jer/legislacion_lineamientos/CodigoDProteccionyDefensaDeConsumidor.pdf), accedido el 17 de abril de 2013.

<sup>4</sup> En el 2012, la UIT equivalía a S/. 3 650,00.

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, sin importar el sector al que éstas pertenezcan.

La sede Lima Norte tiene competencia territorial para la atención de denuncias cuando el domicilio y/o sucursales del denunciado se encuentren ubicados en los distritos de Ancón, Bellavista, Callao, Carabaylo, 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, o cuando los hechos hayan acontecido en dicha jurisdicción.

Por otro lado, contamos con OPS instalados en 12 de las Oficinas Regionales del Indecopi (ORI) a nivel nacional. Ellas son las ubicadas en 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 2012. Luego se muestran secciones individuales para la sede central, sede Lima Norte y oficinas regionales.

# A. A NIVEL NACIONAL

## A.1 EXPEDIENTES INICIADOS

### 2.1 OPS – PERÚ: EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia	616	544	642	550	644	589	788	768	639	695	786	637	7 898	80,22
2	Incumplimiento de medidas correctivas	87	76	91	69	76	70	61	86	79	95	68	48	906	9,20
3	Liquidación de costas y costos	43	41	59	38	61	53	50	55	59	64	48	41	612	6,22
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	8	13	19	7	9	15	19	14	17	16	9	12	158	1,60
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	13	6	12	10	15	8	11	13	19	9	15	9	140	1,42
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	10	8	7	7	10	8	10	15	11	14	11	19	130	1,32
7	Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,01
<b>Total</b>		<b>777</b>	<b>688</b>	<b>830</b>	<b>681</b>	<b>815</b>	<b>743</b>	<b>939</b>	<b>952</b>	<b>824</b>	<b>893</b>	<b>937</b>	<b>766</b>	<b>9 845</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en la sede central y sede Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.2 OPS - PERÚ: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%		
1	De parte	Sede Central	334	283	320	265	341	303	403	372	303	351	365	332	3 972	50,29		
		ORI La Libertad	41	31	83	62	43	49	64	53	59	62	66	58	671	8,50		
		ORI Piura	41	41	39	43	47	43	52	71	59	54	70	48	608	7,70		
		Sede Lima Norte	48	42	47	41	48	35	58	60	38	47	54	61	579	7,33		
		ORI Arequipa	23	36	34	30	31	33	35	26	32	41	29	22	372	4,71		
		ORI Lambayeque	29	22	19	19	32	27	25	31	24	30	44	24	326	4,13		
		ORI Loreto	3	9	14	7	13	20	25	31	27	16	24	19	208	2,63		
		ORI Cusco	17	7	18	18	12	11	14	19	11	17	21	15	180	2,28		
		ORI Junín	16	14	16	14	14	9	13	24	10	10	23	13	176	2,23		
		ORI Cajamarca	15	11	12	10	12	9	16	11	15	9	14	6	140	1,77		
		ORI Puno	3	14	4	4	12	7	24	21	10	7	12	13	131	1,66		
		ORI San Martín	12	9	7	8	9	10	9	11	11	12	18	8	124	1,57		
		ORI Ica	14	8	10	8	8	8	10	10	11	12	17	4	120	1,52		
		ORI Tacna	9	8	6	10	10	9	9	13	9	14	8	2	107	1,35		
		<b>Sub-total</b>			<b>605</b>	<b>535</b>	<b>629</b>	<b>539</b>	<b>632</b>	<b>573</b>	<b>757</b>	<b>753</b>	<b>619</b>	<b>682</b>	<b>765</b>	<b>625</b>	<b>7 714</b>	<b>97,67</b>
2	Reingreso 1/	Sede Central	6	5	10	9	10	7	24	10	13	6	15	6	121	1,53		
		Sede Lima Norte	4	2	2	1	-	2	1	1	2	2	-	-	17	0,22		
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	1	1	2	1	-	1	1	2	9	0,11		
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	2	-	1	1	3	-	-	7	0,09		
		ORI Piura	1	1	-	-	-	1	1	-	-	1	1	-	6	0,08		
		ORI Loreto	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1	4	0,05		
		ORI Junín	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	1	4	0,05		
		ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	4	0,05		
		ORI Puno	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	3	0,04		
		ORI Tacna	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	3	0,04		
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	0,03		
		ORI Cusco	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	0,03		
		ORI Cajamarca	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	0,03		
		<b>Sub-total</b>			<b>11</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>184</b>	<b>2,33</b>
		<b>Total</b>			<b>616</b>	<b>544</b>	<b>642</b>	<b>550</b>	<b>644</b>	<b>589</b>	<b>788</b>	<b>768</b>	<b>639</b>	<b>695</b>	<b>786</b>	<b>637</b>	<b>7 898</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en la sede central y sede Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.3 OPS - PERÚ: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad Económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	230	189	216	203	256	228	317	335	259	309	320	229	3 091	39,14
2	Servicios profesionales, técnicos y otros	32	22	45	31	31	29	39	34	31	34	32	27	387	4,90
3	Transp. terrestre y otros tipos transp.	36	39	28	28	31	33	41	45	22	26	29	25	383	4,85
4	Telecomunicaciones	23	32	29	17	36	31	37	39	30	33	42	32	381	4,82
5	Com. mayorista otros productos	27	29	26	27	30	27	44	35	26	30	33	23	357	4,52
6	Com. min. línea blanca, marrón y otras	17	25	24	24	33	23	30	25	24	32	44	35	336	4,25
7	Venta, manten. y repar. de vehículos	27	18	32	20	31	37	36	33	29	22	24	24	333	4,22
8	Transp. por vía aérea	31	23	20	29	36	10	27	23	31	20	38	25	313	3,96
9	Servicios varios 1/	16	17	25	16	18	22	35	36	20	26	30	23	284	3,60
10	Seguros	16	15	26	21	20	16	22	24	27	17	24	28	256	3,24
11	Educación	23	19	31	21	25	24	17	16	18	21	22	10	247	3,13
12	Com. min. otros productos	20	15	23	17	15	13	23	15	14	21	31	23	230	2,91
13	Construcción e inmobiliario	20	12	20	16	15	15	19	15	17	17	25	13	204	2,58
14	Otras actividades manufactureras 2/	8	8	15	12	11	10	17	14	8	8	13	19	143	1,81
15	Afocat y asociaciones diversas	15	15	9	8	7	7	10	8	12	11	14	8	124	1,57
16	Tiendas por dpto., bazares y conexos	11	18	12	8	5	7	8	8	4	12	9	22	124	1,57
17	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	15	15	11	6	10	5	6	11	11	12	5	8	115	1,46
18	Fabricación de muebles	12	4	5	8	5	3	6	9	10	6	8	7	83	1,05
19	Act. artísticas, entreten. y esparcimiento	4	4	13	8	4	8	5	8	5	6	5	9	79	1,00
20	Otras actividades económicas 3/	33	25	32	30	25	41	49	35	41	32	38	47	428	5,42
<b>Total</b>		<b>616</b>	<b>544</b>	<b>642</b>	<b>550</b>	<b>644</b>	<b>589</b>	<b>788</b>	<b>768</b>	<b>639</b>	<b>695</b>	<b>786</b>	<b>637</b>	<b>7 898</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente, lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco, actividades postales nacionales, entre otros servicios.

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

3/ Incluye servicios salud humana y veterinaria, supermercados, bodegas, minimarkets y similares, hoteles y otros tipos de hospedaje, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en la sede central y sede Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.4 OPS - PERÚ: OTROS EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N° Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	De parte															
	Sede Central	88	90	77	65	80	63	67	80	81	103	67	55	916	47,05	
	ORI La Libertad	23	10	23	12	18	19	14	18	21	21	16	13	208	10,68	
	ORI Piura	5	8	12	4	13	11	10	16	20	17	7	10	133	6,83	
	ORI Lambayeque	12	6	17	9	11	12	7	15	3	7	9	7	115	5,91	
	ORI Arequipa	11	6	13	10	10	10	7	8	11	7	10	6	109	5,60	
	Sede Lima Norte	6	4	10	9	11	7	7	9	5	15	7	12	102	5,24	
	ORI Ica	3	5	8	4	11	12	11	6	11	2	10	7	90	4,62	
	ORI Cusco	4	5	9	2	5	4	4	5	4	1	2	7	52	2,67	
	ORI Junín	3	2	4	1	5	5	2	4	5	11	4	5	51	2,62	
	ORI Tacna	-	2	5	8	2	1	1	4	10	5	7	3	48	2,47	
	ORI Loreto	3	1	3	2	-	6	7	7	5	2	4	2	42	2,16	
	ORI Puno	3	2	3	1	2	1	6	1	1	3	2	2	27	1,39	
	ORI Cajamarca	-	2	1	1	1	1	2	3	3	-	1	-	15	0,77	
	ORI San Martín	-	-	-	2	-	1	2	4	1	2	1	-	13	0,67	
		<b>Sub-total</b>	<b>161</b>	<b>143</b>	<b>185</b>	<b>130</b>	<b>169</b>	<b>153</b>	<b>147</b>	<b>180</b>	<b>181</b>	<b>196</b>	<b>147</b>	<b>129</b>	<b>1 921</b>	<b>99</b>
	2	Reingreso 1/														
Sede Central		-	-	2	1	2	1	4	3	-	1	2	-	16	0,82	
ORI Tacna		-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	3	0,15	
ORI Lambayeque		-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	0,10	
ORI San Martín		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,05	
ORI La Libertad		-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,05	
ORI Junín		-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,05	
Sede Lima Norte		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,05	
ORI Loreto		-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,05	
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>26</b>	<b>1,34</b>
<b>Total</b>		<b>161</b>	<b>144</b>	<b>188</b>	<b>131</b>	<b>171</b>	<b>154</b>	<b>151</b>	<b>184</b>	<b>185</b>	<b>198</b>	<b>151</b>	<b>129</b>	<b>1 947</b>	<b>100,00</b>	

1/ Incluye la información de los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en la sede central y Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.5 OPS - PERÚ: OTROS EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad Económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	29	30	49	28	38	41	33	40	51	48	33	24	444	22,80
2	Afocat y asociaciones diversas	9	11	14	12	17	15	11	11	7	11	6	10	134	6,88
3	Construcción e inmobiliario	13	15	10	12	11	9	7	14	9	12	10	12	134	6,88
4	Venta, manten. y repar. de vehículos	5	9	7	5	14	7	15	13	10	10	10	10	115	5,91
5	Servicios profesionales, técnicos y otros	15	7	9	11	12	13	9	7	7	12	5	6	113	5,80
6	Educación	11	12	9	6	9	3	5	10	13	18	8	8	112	5,75
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	7	7	14	6	15	6	4	7	9	10	11	7	103	5,29
8	Com. mayorista otros productos	8	7	8	9	7	4	10	7	12	11	4	6	93	4,78
9	Servicios varios 1/	10	3	13	6	6	7	9	8	6	9	4	6	87	4,47
10	Seguros	5	9	7	7	7	9	4	13	6	5	9	3	84	4,31
11	Com. min. línea blanca, marrón y otras	7	5	7	6	1	1	4	10	9	8	13	9	80	4,11
12	Com. min. otros productos	4	10	9	5	5	4	6	3	11	8	5	4	74	3,80
13	Otras actividades manufactureras 2/	5	4	3	3	4	3	3	10	4	3	1	5	48	2,47
14	Telecomunicaciones	3		3		1	4	4	3	6	6	6	3	39	2,00
15	Servicios salud humana y veterinaria	4		4	1	3	3	1	2	2	3	6	2	31	1,59
16	Tiendas por dpto., bazares y conexos	3	1	4	1	3	1	1	5	5	4	1	2	31	1,59
17	Fabricación de muebles	1	1	6	1	3	2	4	4		3	1	5	31	1,59
18	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	6	6	1		2	4	1	1	1	5	1	2	30	1,54
19	Supermcdos, bod., minimark. y similares	5	-	-	2	4	3	5	-	3	3	3	1	29	1,49
20	Otras actividades económicas 3/	11	7	11	10	9	15	15	16	14	9	14	4	135	6,93
<b>Total</b>		<b>161</b>	<b>144</b>	<b>188</b>	<b>131</b>	<b>171</b>	<b>154</b>	<b>151</b>	<b>184</b>	<b>185</b>	<b>198</b>	<b>151</b>	<b>129</b>	<b>1947</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye la información de los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente, pompas fúnebres y actividades conexas, lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco, entre otros servicios.

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

3/ Incluye transporte vía aérea, comercio minorista de artículos ferretería y afines, hoteles y otros tipos de hospedaje, 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

## A.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

### 2.6 OPS - PERÚ: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia	568	477	558	513	614	634	641	695	702	655	695	533	7 285	80,09
2	Incumplimiento de medidas correctivas	57	69	80	56	88	73	78	66	56	77	56	88	844	9,28
3	Liquidación de costas y costos	53	44	39	31	63	39	60	54	41	54	50	57	585	6,43
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	9	6	12	11	17	10	9	18	11	16	10	18	147	1,62
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	8	14	9	6	12	10	12	9	5	17	10	19	131	1,44
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	12	6	8	6	9	5	9	7	7	20	6	8	103	1,13
7	Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,01
<b>Total</b>		<b>707</b>	<b>616</b>	<b>706</b>	<b>623</b>	<b>803</b>	<b>771</b>	<b>809</b>	<b>849</b>	<b>822</b>	<b>840</b>	<b>827</b>	<b>723</b>	<b>9 096</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor 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

### 2.7 OPS - PERÚ: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%		
1	De parte	Sede Central	301	242	252	253	307	325	318	359	333	294	320	239	3 543	48,63		
		ORI La Libertad	37	28	43	44	54	59	65	51	51	48	73	43	596	8,18		
		ORI Piura	46	38	41	36	41	50	43	45	59	73	57	46	575	7,89		
		Sede Lima Norte	57	30	56	36	44	41	48	53	52	26	48	49	540	7,41		
		ORI Arequipa	24	24	30	34	33	34	33	41	30	24	38	28	373	5,12		
		ORI Lambayeque	26	28	26	21	29	26	17	25	27	45	30	22	322	4,42		
		ORI Loreto	6	5	7	8	14	16	22	26	17	29	23	20	193	2,65		
		ORI Junín	12	14	16	15	16	16	11	11	17	17	12	9	166	2,28		
		ORI Cusco	9	14	9	21	13	11	14	12	18	15	21	8	165	2,26		
		ORI Cajamarca	8	10	19	9	9	10	14	10	17	14	14	5	139	1,91		
		ORI San Martín	12	9	18	6	8	10	7	10	13	14	11	17	135	1,85		
		ORI Tacna	20	8	11	5	10	8	10	11	10	15	11	6	125	1,72		
		ORI Puno	2	6	10	5	10	10	16	13	24	12	8	9	125	1,72		
		ORI Ica	4	15	9	9	12	5	11	5	12	8	13	11	114	1,56		
				<b>Sub-total</b>	<b>564</b>	<b>471</b>	<b>547</b>	<b>502</b>	<b>600</b>	<b>621</b>	<b>629</b>	<b>672</b>	<b>680</b>	<b>634</b>	<b>679</b>	<b>512</b>	<b>7 111</b>	<b>97,61</b>
2	Reingreso 1/	Sede Central	4	2	5	8	11	9	5	17	17	12	13	16	119	1,63		
		Sede Lima Norte	-	-	4	2	2	1	1	-	2	3	-	2	17	0,23		
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	1	2	7	0,10		
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	2	1	1	1	-	1	1	7	0,10		
		ORI Cusco	-	3	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5	0,07		
		ORI Piura	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	5	0,07		
		ORI Tacna	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	3	0,04		
		ORI Junín	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	0,04		
		ORI Loreto	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	3	0,04		
		ORI Puno	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	3	0,04		
		ORI Cajamarca	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	0,03		
				<b>Sub-total</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>174</b>	<b>2,39</b>
		<b>Total</b>			<b>568</b>	<b>477</b>	<b>558</b>	<b>513</b>	<b>614</b>	<b>634</b>	<b>641</b>	<b>695</b>	<b>702</b>	<b>655</b>	<b>695</b>	<b>533</b>	<b>7 285</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor 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.

## 2.8 OPS - PERÚ: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	164	156	199	168	195	181	193	218	239	187	228	164	2 292	31,46
2	Improcedente 2/	91	91	100	90	87	157	127	141	135	129	120	102	1 370	18,81
3	Infundada	143	88	82	72	103	93	108	104	113	123	107	76	1 212	16,64
4	Inadmisibles	60	49	57	71	72	75	91	78	68	108	110	76	915	12,56
5	Conciliación 3/	47	32	41	38	67	47	48	61	52	42	39	52	566	7,77
6	Desistimiento	35	28	39	41	61	42	42	65	56	43	60	40	552	7,58
7	Derivado 4/	17	26	28	20	21	29	27	20	30	21	25	17	281	3,86
8	Acuerdo extraproceso	11	5	9	10	7	8	4	7	8	1	1	6	77	1,06
9	Otros 5/	-	2	3	3	1	2	1	1	1	1	5	-	20	0,27
<b>Total</b>		<b>568</b>	<b>477</b>	<b>558</b>	<b>513</b>	<b>614</b>	<b>634</b>	<b>641</b>	<b>695</b>	<b>702</b>	<b>655</b>	<b>695</b>	<b>533</b>	<b>7 285</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye fundadas y fundadas en parte.

2/ Contiene improcedentes, improcedente en parte, improcedente derivando a SPC, improcedente derivando a CPC, improcedente 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, nulidad del admisorio e inadmisibilidad.

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.

## 2.9 OPS - PERÚ: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	Sede Central	66	75	83	35	97	58	82	64	41	68	38	102	809	44,67
		ORI La Libertad	18	12	13	13	19	13	21	19	13	20	18	18	197	10,88
		ORI Piura	11	9	10	2	12	13	8	10	10	18	17	15	135	7,45
		ORI Lambayeque	8	15	10	10	18	5	9	7	10	10	11	5	118	6,52
		ORI Arequipa	7	10	8	13	8	10	7	12	4	10	9	8	106	5,85
		Sede Lima Norte	7	7	6	9	7	13	7	7	7	6	10	8	94	5,19
		ORI Ica	5	4	5	4	8	8	20	6	4	12	4	8	88	4,86
		ORI Junín	2	3	2	2	3	4	3	4	5	3	10	7	48	2,65
		ORI Tacna	3	-	2	3	3	3	2	3	2	16	4	7	48	2,65
		ORI Cusco	3	-	4	12	5	4	2	4	5	5	1	1	46	2,54
		ORI Loreto	2	1	2	3	4	2	2	8	7	4	2	4	41	2,26
		ORI Puno	3	1	1	3	1	1	2	5	1	3	2	2	25	1,38
		ORI Cajamarca	3	1	1	1	-	2	1	1	2	4	1	1	18	0,99
		ORI San Martín	1	1	-	-	1	1	1	2	3	2	2	-	14	0,77
		Sub-total		139	139	147	110	186	137	167	152	114	181	129	186	1 787
2	Reingreso 1/	Sede Central	-	-	-	-	2	-	1	2	5	2	1	2	15	0,83
		ORI Tacna	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	3	0,17
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	0,11
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,06
		ORI Junín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,06
		Sede Lima Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,06
		ORI Loreto	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,06
		Sub-total		-	-	1	-	3	-	1	2	6	4	3	4	24
<b>Total</b>		<b>139</b>	<b>139</b>	<b>148</b>	<b>110</b>	<b>189</b>	<b>137</b>	<b>168</b>	<b>154</b>	<b>120</b>	<b>185</b>	<b>132</b>	<b>190</b>	<b>1 811</b>	<b>100,00</b>	

1/ Incluye la información de los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en las sede central y sede Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.10 OPS - PERÚ: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	74	79	109	56	110	76	101	91	76	109	74	99	1 054	58,20
2	Liquidando 2/	23	19	11	14	23	18	21	15	17	34	25	31	251	13,86
3	Inadmisible	18	18	6	11	22	9	13	23	13	15	12	20	180	9,94
4	Improcedente 3/	10	6	7	12	15	15	8	12	9	11	6	21	132	7,29
5	Desistimiento	4	3	6	8	3	5	7	4	4	5	7	11	67	3,70
6	Infundada	6	5	2	4	5	5	2	8	1	9	6	7	60	3,31
7	Derivado 4/	-	-	-	-	-	1	2	-	-	1	1	-	5	0,28
8	Conciliación 5/	-	-	1	2	-	-	-	-	-	1	-	-	4	0,22
9	Acuerdo extraproceso	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	4	0,22
10	Otros 6/	4	9	6	3	11	5	14	1	-	-	-	1	54	2,98
<b>Total</b>		<b>139</b>	<b>139</b>	<b>148</b>	<b>110</b>	<b>189</b>	<b>137</b>	<b>168</b>	<b>154</b>	<b>120</b>	<b>185</b>	<b>132</b>	<b>190</b>	<b>1 811</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye la información de los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Contiene fundadas y fundadas en parte.

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

3/ Contiene improcedente e improcedente derivando a OPS.

4/ Incluye concluidos derivando a ORI competente.

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

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

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimo en la sedes central y sede Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B. SEDE CENTRAL

### B.1 EXPEDIENTES INICIADOS

#### 2.11 OPS - SEDE CENTRAL: EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia	340	288	330	274	351	310	427	382	316	357	380	338	4 093	81,45
2	Incumplimiento de medidas correctivas	53	47	41	43	40	30	32	49	41	55	37	21	489	9,73
3	Liquidación de costas y costos	19	28	25	12	24	16	21	13	16	28	18	13	233	4,64
4	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	6	2	4	6	8	1	4	6	11	5	6	3	62	1,23
5	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	5	6	9	-	4	11	7	5	7	8	4	7	73	1,45
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	5	7	-	5	6	6	7	10	6	8	4	11	75	1,49
<b>Total</b>		<b>428</b>	<b>378</b>	<b>409</b>	<b>340</b>	<b>433</b>	<b>374</b>	<b>498</b>	<b>465</b>	<b>397</b>	<b>461</b>	<b>449</b>	<b>393</b>	<b>5 025</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC).

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

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 2.12 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	334	283	320	265	341	303	403	372	303	351	365	332	3 972	97,04
2	Reingreso 1/	6	5	10	9	10	7	24	10	13	6	15	6	121	2,96
<b>Total</b>		<b>340</b>	<b>288</b>	<b>330</b>	<b>274</b>	<b>351</b>	<b>310</b>	<b>427</b>	<b>382</b>	<b>316</b>	<b>357</b>	<b>380</b>	<b>338</b>	<b>4 093</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.13 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	141	106	102	98	141	132	174	167	131	145	156	115	1 608	39,29
2	Servicios profesionales, técnicos y otros	26	16	35	18	23	21	29	23	17	19	23	13	263	6,43
3	Telecomunicaciones	15	23	18	9	20	23	18	28	12	17	19	20	222	5,42
4	Com. mayorista otros productos	16	18	16	23	23	17	29	20	10	17	19	14	222	5,42
5	Transp. por vía aérea	18	20	12	17	28	4	20	13	19	15	21	17	204	4,98
6	Venta, manten. y repar. de vehículos	14	12	16	12	14	14	18	11	14	10	8	16	159	3,88
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	16	14	15	6	12	11	14	16	12	16	7	15	154	3,76
8	Construcción e inmobiliario	16	7	17	9	10	12	16	11	11	13	14	8	144	3,52
9	Servicios varios 1/	6	6	15	5	10	9	18	14	9	14	16	15	137	3,35
10	Seguros	7	6	8	9	9	9	12	12	14	8	14	16	124	3,03
11	Com. min. otros productos	12	8	8	6	10	7	8	7	6	9	16	14	111	2,71
12	Educación	9	6	10	9	11	11	7	9	6	9	13	3	103	2,52
13	Com. min. línea blanca, marrón y otras	3	4	6	7	9	5	10	4	4	9	10	9	80	1,95
14	Tiendas por dpto., bazares y conexos	5	9	6	5	4	2	5	6	4	10	6	14	76	1,86
15	Afocat y asociaciones diversas	4	7	5	3	5	4	7	5	6	8	6	3	63	1,54
16	Servicios salud humana y veterinaria	8	4	8	2		4	8	2	8	2	4	7	57	1,39
17	Otras actividades manufactureras 2/	2		5	8	3	3	7	5	2	6	4	9	54	1,32
18	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	6	7	5	4	2	2	5	7	3	5	3	2	51	1,25
19	Fabricación de muebles	3	4	4	6	2	1	2	4	7	4	4	5	46	1,12
20	Otras actividades económicas 3/	13	11	19	18	15	19	20	18	21	21	17	23	215	5,25
<b>Total</b>		<b>340</b>	<b>288</b>	<b>330</b>	<b>274</b>	<b>351</b>	<b>310</b>	<b>427</b>	<b>382</b>	<b>316</b>	<b>357</b>	<b>380</b>	<b>338</b>	<b>4 093</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; pompas fúnebres y actividades conexas; entre otros servicios.

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

3/ Incluye actividades culturales, entretenimiento y esparcimiento; supermercados, bodegas, minimarkets y similares; hoteles y otros tipos de hospedajes; entre otras actividades económicas.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.14 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS AL OPS N° 2, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Otros tipos de intermediación monetaria	139	102	92	95	134	124	171	159	131	141	145	112	1 545	99,23
2	Otros de tipos de intermediación financiera n.c.p.	-	-	4	-	-	3	-	-	-	-	-	-	7	0,45
3	Venta al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,13
4	Venta al por menor de productos textiles, prendas de vestir, calzado y artículos de cuero	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,06
5	Otras actividades empresariales n.c.p.	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,06
6	Venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,06
<b>Total</b>		<b>139</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>134</b>	<b>127</b>	<b>171</b>	<b>159</b>	<b>131</b>	<b>141</b>	<b>145</b>	<b>112</b>	<b>1 557</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la sede central o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

n.c.p.: no clasificadas previamente.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.15 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS AL OPS N° 3, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios profesionales, técnicos y otros	26	16	34	18	23	21	29	23	17	19	23	13	262	10,33
2	Telecomunicaciones	15	23	18	9	20	23	18	28	12	17	19	20	222	8,75
3	Com. mayorista otros productos	16	18	16	23	23	17	29	20	10	17	19	14	222	8,75
4	Transp. por vía aérea	18	20	12	17	28	4	20	13	19	15	21	17	204	8,04
5	Venta, manten. y repar. de vehículos	14	12	16	12	14	14	18	11	14	10	8	16	159	6,27
6	Transp. terrestre y otros tipos transp.	16	14	15	6	12	11	14	16	12	16	7	15	154	6,07
7	Construcción e inmobiliario	16	7	17	9	10	12	16	11	11	13	14	8	144	5,68
8	Servicios varios 1/	6	6	15	5	10	9	18	14	9	14	16	15	137	5,40
9	Seguros	7	6	8	9	9	9	12	12	14	8	14	16	124	4,89
10	Com. min. otros productos	12	8	8	6	10	7	8	7	6	9	16	14	111	4,38
11	Educación	9	6	10	9	11	11	7	9	6	9	13	3	103	4,06
12	Com. min. línea blanca, marrón y otras	3	4	6	7	9	5	10	4	4	9	10	9	80	3,15
13	Tiendas por dpto., bazares y conexos	5	9	6	5	4	2	5	6	4	10	6	14	76	3,00
14	Afocat y asociaciones diversas	4	7	5	3	5	4	7	5	6	8	6	3	63	2,48
15	Servicios salud humana y veterinaria	8	4	8	2		4	8	2	8	2	4	7	57	2,25
16	Sistema financiero 2/	2	4	6	3	7	5	3	8		4	11	3	56	2,21
17	Otras actividades manufactureras 3/	2		5	8	3	3	7	5	2	6	4	9	54	2,13
18	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	6	7	5	4	2	2	5	7	3	5	3	2	51	2,01
19	Fabricación de muebles	3	4	4	6	2	1	2	4	7	4	4	5	46	1,81
20	Otras actividades económicas 4/	13	11	16	17	15	19	20	18	21	21	17	23	211	8,32
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>186</b>	<b>230</b>	<b>178</b>	<b>217</b>	<b>183</b>	<b>256</b>	<b>223</b>	<b>185</b>	<b>216</b>	<b>235</b>	<b>226</b>	<b>2 536</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; pompas fúnebres y actividades conexas; entre otros servicios.

2/ Incluye denuncias por otros tipos de intermediación monetaria; otros de tipos de intermediación financiera no clasificadas previamente; otros tipos de crédito, entre otras actividades financieras.

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

4/ Incluye actividades culturales, entretenimiento y esparcimiento; supermercados, bodegas, minimarkets y similares; hoteles y otros tipos de hospedajes, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.16 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	65	49	46	54	74	71	112	86	75	86	82	78	878	54,60
2	Cuenta de ahorros	22	20	19	19	15	18	22	19	20	14	28	13	229	14,24
3	Crédito personal	11	9	13	6	17	13	13	18	13	14	12	10	149	9,27
4	Crédito de consumo	19	4	3	3	4	5	2	12	3	8	10	6	79	4,91
5	Crédito hipotecario	1	3	2	-	4	3	3	1	1	2	5	1	26	1,62
6	Cuenta de haberes	6	2	3	1	2	2	-	4	2	2	1	-	25	1,55
7	Cuenta corriente	3	-	1	2	-	1	1	3	-	-	2	2	15	0,93
8	Refinanciamiento	2	1	-	-	-	1	2	2	-	1	3	2	14	0,87
9	CTS	-	-	-	2	1	-	-	2	-	-	-	1	6	0,37
10	Otros 1/	12	18	15	11	24	18	19	20	17	18	13	2	187	11,63
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>106</b>	<b>102</b>	<b>98</b>	<b>141</b>	<b>132</b>	<b>174</b>	<b>167</b>	<b>131</b>	<b>145</b>	<b>156</b>	<b>115</b>	<b>1 608</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como devolución de dinero; administración de fondos mutuos; seguros de vida; entre otros.

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

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.17 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS Y OTROS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Servicio y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Agencia de empleos	-	3	3	2	3	1	4	3	2	4	1	1	27	10,27
2	Servicios legales	-	1	2	2	1	3	-	-	-	2	3	1	15	5,70
3	Fallas y defectos	1	1	-	1	2	2	2	2	-	3	-	-	14	5,32
4	Demora en entrega	3	-	1	1	2	-	1	-	-	-	-	-	8	3,04
5	Reparación	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	4	1,52
6	Idoneidad del servicio	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3	1,14
7	Devolución	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	1,14
8	Gestión administrativa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	0,76
9	Servicio de seguridad	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,76
10	Otros 1/	22	11	26	11	13	14	19	17	14	10	18	10	185	70,34
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>263</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos, como idoneidad del producto o servicio, incumplimiento de lo ofrecido, fabricación de muebles, entre otros.

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

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.18 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE TELECOMUNICACIONES, SEGÚN TIPO DE SERVICIO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Servicio y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Equipos celulares	11	15	16	6	15	18	10	21	11	10	1	-	134	60,36
2	Equipos telefónicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	15	28	12,61
3	Venta de otros productos	-	-	-	-	-	-	2	-	-	3	-	-	5	2,25
4	Equipos fijos	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	1	-	4	1,80
5	Fallas y defectos	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	4	1,80
6	Otros 1/	2	8	2	2	4	4	6	6	-	4	4	5	47	21,17
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>222</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos, como servicios de reparación, idoneidad del servicio, servicios de instalación, entre otros.

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

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.19 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE COMERCIO MAYORISTA DE OTROS PRODUCTOS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fallas y defectos	4	6	7	7	10	7	7	6	3	6	1	-	64	28,83
2	Venta de otros productos	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	5	10	4,50
3	Problemas en entrega	-	-	2	1	2	2	1	1	1	-	-	-	10	4,50
4	Venta de electrodomésticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	1,35
5	Otros 1/	12	12	7	15	11	8	20	13	6	11	11	9	135	60,81
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>222</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos, como venta de equipos de computo, parquet, venta de vehículos automotores y motocicletas, idoneidad del servicio y/o producto, entre otros.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.20 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE AÉREO, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Idoneidad del servicio	3	5	4	9	9	3	8	2	6	4	17	17	87	42,65
2	Problemas con equipaje	5	3	2	5	7	1	6	7	7	3	1	-	47	23,04
3	Cancelación o retraso	3	4	3	1	4	-	-	2	1	2	-	-	20	9,80
4	Información defectuosa	4	3	1	-	-	-	1	-	1	-	2	-	12	5,88
5	Impedimento de abordaje	2	1	-	1	1	-	3	-	1	2	-	-	11	5,39
6	Reembolso	-	1	1	-	2	-	1	1	1	1	-	-	8	3,92
7	Encomienda	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4	1,96
8	Sobreventa	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	3	1,47
9	Negativa a postergar viaje	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3	1,47
10	Otros 1/	1	-	1	-	-	-	1	1	2	3	-	-	9	4,41
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>204</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como incumplimiento de oferta, cancelación y actividades de agencias de viaje, entre otros.

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

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.21 OPS - SEDE CENTRAL: EXPEDIENTES INICIADOS AL OPS N° 1, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	88	90	77	65	80	63	67	80	81	103	67	55	916	98,28
2	Reingresos 1/	-	-	2	1	2	1	4	3	-	1	2	-	16	1,72
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>90</b>	<b>79</b>	<b>66</b>	<b>82</b>	<b>64</b>	<b>71</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>104</b>	<b>69</b>	<b>55</b>	<b>932</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.22 OPS - SEDE CENTRAL: EXPEDIENTES INICIADOS AL OPS N° 1, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	14	16	18	6	17	12	10	12	16	23	12	6	162	17,38
2	Construcción e inmobiliario	5	8	5	10	9	6	4	9	4	8	6	10	84	9,01
3	Venta, manten. y repar. de vehículos	3	6	3	5	5	5	11	10	7	6	9	9	79	8,48
4	Servicios profesionales, técnicos y otros	7	6	8	9	10	6	6	4	5	7	4	2	74	7,94
5	Afocat y asociaciones diversas	7	5	7	7	5	5	7	4	6	11	2	5	71	7,62
6	Transp. terrestre y otros tipos transp.	5	5	3	4	7	1	2	4	4	3	5	4	47	5,04
7	Com. mayorista otros productos	6	6	2	3	3	2	4	5	4	8	2	2	47	5,04
8	Servicios varios 1/	7	3	3	4	2	3	5	3	3	5	3	5	46	4,94
9	Educación	6	7	6	1	2	1	3	4	6	8	1	1	46	4,94
10	Com. min. otros productos	1	7	4	4	4	2	4	1	5	7	2	1	42	4,51
11	Seguros	-	7	2	2	2	2	-	3	2	-	3	1	24	2,58
12	Fabricación de muebles	1	1	5	1	3	2	2	4	-	2	-	2	23	2,47
13	Supermcdos, bod., minimark. y similares	4	-	-	2	4	3	3	-	1	2	3	1	23	2,47
14	Servicios salud humana y veterinaria	3	-	3	1	1	2	1	1	2	1	3	2	20	2,15
15	Transp. por vía aérea	4	1	-	2	1	2	1	1	1	2	3	1	19	2,04
16	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	3	4	1	-	1	3	-	1	1	3	-	-	17	1,82
17	Com. min. línea blanca, marrón y otras	1	2	2	1	-	-	-	3	-	4	3	-	16	1,72
18	Otras actividades manufactureras 2/	4	1	2	1	3	-	-	2	1	-	1	-	15	1,61
19	Telecomunicaciones	3	-	1	-	-	2	2	1	3	1	1	1	15	1,61
20	Otras actividades económicas 3/	4	5	4	3	3	5	6	11	10	3	6	2	62	6,65
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>90</b>	<b>79</b>	<b>66</b>	<b>82</b>	<b>64</b>	<b>71</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>104</b>	<b>69</b>	<b>55</b>	<b>932</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; pompas fúnebres y actividades conexas; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de carrocerías para vehículos automotores; fabricación de remolques y semirremolques; fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; fabricación de partes y piezas de carpintería para edificios y construcciones; entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye tiendas por departamento, bazares y conexas; actividades culturales, entretenimiento y esparcimiento; comercio minorista de artículos de ferreterías y afines; entre otras actividades económicas.

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

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

### 2.23 OPS - SEDE CENTRAL: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia	305	244	257	261	318	334	323	376	350	306	333	255	3 662	81,63
2	Incumplimiento de medidas correctivas	34	38	50	18	52	36	41	37	26	32	18	55	437	9,74
3	Liquidación de costas y costos	20	23	19	9	29	12	24	17	9	14	11	25	212	4,73
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	3	5	5	5	7	3	6	6	4	7	4	8	63	1,40
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	4	5	3	3	4	4	7	2	1	7	3	13	56	1,25
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	5	4	6		7	3	5	4	6	10	3	3	56	1,25
<b>Total</b>		<b>371</b>	<b>319</b>	<b>340</b>	<b>296</b>	<b>417</b>	<b>392</b>	<b>406</b>	<b>442</b>	<b>396</b>	<b>376</b>	<b>372</b>	<b>359</b>	<b>4 486</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor 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.

### 2.24 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	301	242	252	253	307	325	318	359	333	294	320	239	3 543	96,75
2	Reingreso 1/	4	2	5	8	11	9	5	17	17	12	13	16	119	3,25
<b>Total</b>		<b>305</b>	<b>244</b>	<b>257</b>	<b>261</b>	<b>318</b>	<b>334</b>	<b>323</b>	<b>376</b>	<b>350</b>	<b>306</b>	<b>333</b>	<b>255</b>	<b>3 662</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la sede central o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

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

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 2.25 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	69	59	72	69	79	79	84	94	108	70	92	57	932	25,45
2	Improcedente 2/	58	63	55	54	51	106	82	88	84	75	61	59	836	22,83
3	Infundada	88	55	48	39	62	52	60	73	70	69	61	44	721	19,69
4	Inadmisibles	38	34	31	51	38	49	43	53	30	55	67	47	536	14,64
5	Conciliación 3/	34	16	25	25	47	26	30	35	29	15	19	25	326	8,90
6	Desistimiento	13	15	18	18	39	18	22	29	26	22	32	19	271	7,40
7	Acuerdo extraproceso	5	2	6	5	2	3	1	3	2	-	1	4	34	0,93
8	Otros 4/	-	-	2	-	-	1	1	1	1	-	-	-	6	0,16
<b>Total</b>		<b>305</b>	<b>244</b>	<b>257</b>	<b>261</b>	<b>318</b>	<b>334</b>	<b>323</b>	<b>376</b>	<b>350</b>	<b>306</b>	<b>333</b>	<b>255</b>	<b>3 662</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor 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 resolución que concluye el procedimiento, conclusión y archivo del expediente y abandono.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.26 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS POR EL OPS N° 2, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Infundada	55	31	23	21	36	32	35	38	36	29	21	14	371	28,41
2	Fundada 1/	25	26	19	23	33	24	39	42	39	24	37	18	349	26,72
3	Improcedente 2/	16	37	12	22	23	30	24	27	28	25	13	23	280	21,44
4	Inadmisible	9	12	14	7	11	13	12	14	10	17	15	15	149	11,41
5	Desistimiento	3	8	6	7	16	3	5	13	8	7	21	3	100	7,66
6	Conciliación 3/	5	6	1	2	7	4	2	6	6	1	4	9	53	4,06
7	Otros 4/	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	-	4	0,31
<b>Total</b>		<b>113</b>	<b>120</b>	<b>75</b>	<b>82</b>	<b>126</b>	<b>107</b>	<b>118</b>	<b>141</b>	<b>128</b>	<b>103</b>	<b>111</b>	<b>82</b>	<b>1 306</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor 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 abandono.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.27 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS POR EL OPS N° 3, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	44	33	53	46	46	55	45	52	69	46	55	39	583	24,75
2	Improcedente 2/	42	26	43	32	28	76	58	61	56	50	48	36	556	23,60
3	Inadmisible	29	22	17	44	27	36	31	39	20	38	52	32	387	16,43
4	Infundada	33	24	25	18	26	20	25	35	34	40	40	30	350	14,86
5	Conciliación 3/	29	10	24	23	40	22	28	29	23	14	15	16	273	11,59
6	Desistimiento	10	7	12	11	23	15	17	16	18	15	11	16	171	7,26
7	Acuerdo extraproceso	5	2	6	5	2	3	1	3	2		1	4	34	1,44
8	Otros 4/	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,08
<b>Total</b>		<b>192</b>	<b>124</b>	<b>182</b>	<b>179</b>	<b>192</b>	<b>227</b>	<b>205</b>	<b>235</b>	<b>222</b>	<b>203</b>	<b>222</b>	<b>173</b>	<b>2 356</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor 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 nulidad del admisorio e inadmisibilidad.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.28 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	117	124	78	84	130	110	124	145	136	105	115	85	1 353	36,95
2	Servicios profesionales, técnicos y otros	23	14	24	13	23	27	23	23	26	24	19	16	255	6,96
3	Com. mayorista otros productos	16	10	13	16	20	26	21	29	17	17	15	12	212	5,79
4	Telecomunicaciones	8	11	14	16	17	18	20	25	23	24	12	19	207	5,65
5	Transp. por vía aérea	21	11	9	15	22	15	16	16	10	17	24	18	194	5,30
6	Venta, manten. y repar. de vehículos	12	10	19	14	11	17	9	18	14	12	9	7	152	4,15
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	9	5	17	10	5	16	16	12	15	15	12	7	139	3,80
8	Construcción e inmobiliario	10	5	11	10	13	17	7	7	14	12	11	13	130	3,55
9	Servicios varios 1/	10	7	8	7	12	9	14	7	14	8	14	14	124	3,39
10	Seguros	7	4	5	9	6	6	6	12	13	12	20	4	104	2,84
11	Educación	7	5	8	12	7	10	14	8	10	7	7	6	101	2,76
12	Com. min. otros productos	10	7	8	4	5	13	7	12	10	5	7	9	97	2,65
13	Com. min. línea blanca, marrón y otras	7	1	6	5	7	7	9	7	5	5	8	5	72	1,97
14	Tiendas por dpto., bazares y conexos	6	8	3	6	5	9	5	2	4	8	5	7	68	1,86
15	Afocat y asociaciones diversas	13	3	6	5	2	5	3	5	8	2	6	2	60	1,64
16	Servicios salud humana y veterinaria	3	3	7	6	4	1	1	7	5	5	9	2	53	1,45
17	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	7		6	5	6	3	3	3	4	3	9	2	51	1,39
18	Fabricación de muebles	2	4	2	6	6	3	2	5	1	3	5	6	45	1,23
19	Act. artísticas, entreten. y esparcimiento	2	2	1	8	7	2	3	5	2	5	6	2	45	1,23
20	Otras actividades económicas 2/	15	10	12	10	10	20	20	28	19	17	20	19	200	5,46
<b>Total</b>		<b>305</b>	<b>244</b>	<b>257</b>	<b>261</b>	<b>318</b>	<b>334</b>	<b>323</b>	<b>376</b>	<b>350</b>	<b>306</b>	<b>333</b>	<b>255</b>	<b>3 662</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Contiene otras actividades de servicios no clasificadas previamente; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; pompas fúnebres y actividades conexas, entre otros servicios.

2/ Incluye otras actividades manufactureras; supermercados, bodegas, minimarkets y similares; hoteles y otros tipos de hospedajes; entre otras actividades económicas.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.29 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Infundada	56	31	23	21	36	31	36	37	37	29	21	14	372	27,49
2	Fundada 1/	26	27	19	23	33	24	39	42	41	24	37	18	353	26,09
3	Improcedente 2/	17	39	14	22	25	33	27	31	31	27	17	25	308	22,76
4	Inadmisible	9	12	14	10	13	14	12	14	11	17	15	16	157	11,60
5	Desistimiento	4	8	7	6	16	3	7	14	8	7	21	3	104	7,69
6	Conciliación 3/	5	7	1	2	7	4	2	6	7	1	4	9	55	4,07
7	Otros 4/	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	-	4	0,30
<b>Total</b>		<b>117</b>	<b>124</b>	<b>78</b>	<b>84</b>	<b>130</b>	<b>110</b>	<b>124</b>	<b>145</b>	<b>136</b>	<b>105</b>	<b>115</b>	<b>85</b>	<b>1 353</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor 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 abandono.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 2.30 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS Y OTROS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	5	6	9	5	6	7	6	7	12	7	7	7	84	32,94
2	Improcedente 2/	6	2	5	3	5	8	4	5	4	3	3	2	50	19,61
3	Infundada	4	2	4	1	4	4	3	3	4	3	4	1	37	14,51
4	Inadmisible	2	3	1	3	2	4	3	3	3	4	4	3	35	13,73
5	Conciliación 3/	5	-	4	-	3	3	4	3	1	4	1	1	29	11,37
6	Desistimiento	1	1	-	1	3	1	3	2	2	3	-	1	18	7,06
7	Acuerdo extraproceso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,39
8	Otros 4/	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,39
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>255</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye 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/ Contiene nulidad del admisorio e inadmisibilidad.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 2.31 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE COMERCIO MAYORISTA DE OTROS PRODUCTOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	3	3	5	10	7	3	6	3	7	4	5	2	58	27,36
2	Inadmisible	2	3	5	2	4	8	4	8	2	4	4	3	49	23,11
3	Improcedente 2/	4	-	-	-	1	12	4	9	2	6	3	2	43	20,28
4	Conciliación 3/	3	2	-	3	4	2	1	2	4	-	1	1	23	10,85
5	Desistimiento	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	-	2	18	8,49
6	Infundada	2	-	-	-	1	-	3	3	1	2	1	2	15	7,08
7	Acuerdo extraproceso	1	1	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	6	2,83
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>212</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Contiene fundadas y fundadas en parte.

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

3/ Contiene conciliación de las partes.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 2.32 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE TELECOMUNICACIONES, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Infundada	-	1	4	5	5	3	5	7	7	7	4	5	53	25,60
2	Improcedente 1/	-	2	3	2	-	6	4	8	8	4	3	6	46	22,22
3	Inadmisible	2	6	-	3	2	4	4	2	1	1	3	2	30	14,49
4	Conciliación 2/	1	-	4	1	5	2	2	3	3	3	-	2	26	12,56
5	Desistimiento	1	1	3	3	3	2	4	1	2	4	-	2	26	12,56
6	Fundada 3/	3	1	-	2	2	1	1	4	2	5	2	2	25	12,08
6	Acuerdo extraproceso	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,48
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>207</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

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

2/ Incluye conciliación de las partes.

3/ Contiene fundadas y fundadas en parte.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 2.33 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE AÉREO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	5	3	2	2	5	3	5	3	1	4	5	3	41	21,13
2	Infundada	3	5	3	-	4	3	1	3	5	7	4	2	40	20,62
3	Conciliación 2/	4	2	2	6	3	1	4	3	1	2	5	3	36	18,56
4	Inadmisible	4	1	-	3	4	3	-	5	1	2	7	3	33	17,01
5	Desistimiento	3	-	-	3	5	3	3	1	2	1	1	4	26	13,40
6	Improcedente 3/	1	-	1	-	1	1	2	1	-	1	2	2	12	6,19
7	Acuerdo extraproceso	1	-	1	1	-	1	1	-	-	-	-	1	6	3,09
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>194</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Contiene fundadas y fundadas en parte.

2/ Incluye conciliación de las partes.

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

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.34 OPS - SEDE CENTRAL: EXPEDIENTES CONCLUIDOS POR EL OPS N° 1, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	41	43	65	18	63	35	52	36	30	40	19	43	485	58,86
2	Inadmisible	7	14	4	6	14	6	8	16	4	11	5	18	113	13,71
3	Liquidando 2/	4	3	2	1	2	2	5	3	7	12	8	17	66	8,01
4	Improcedente 3/	7	3	2	4	8	6	3	8	5	2	2	14	64	7,77
5	Infundada	4	3	1	2	1	3	-	2	-	3	2	4	25	3,03
6	Desistimiento	-	1	4	1	-	2	2	-	-	2	3	8	23	2,79
7	Otros 4/	3	8	5	3	11	4	13	1	-	-	-	-	48	5,83
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>75</b>	<b>83</b>	<b>35</b>	<b>99</b>	<b>58</b>	<b>83</b>	<b>66</b>	<b>46</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>104</b>	<b>824</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye fundadas y fundadas en parte.

2/ Contiene liquidación denegando costos y liquidado.

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

4/ Contiene otras formas de conclusión.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.35 OPS - SEDE CENTRAL: EXPEDIENTES CONCLUIDOS POR EL OPS N° 1, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE Y TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de expediente	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Incumplimiento de medidas correctivas	Fundada 2/	23	28	44	10	36	26	34	22	22	22	14	32	313	71,62	
		Inadmisibile	1	6	3	3	7	3	3	11	3	7	3	8	58	13,27	
		Improcedente 3/	6	-	-	4	6	4	3	3	1	-	-	9	36	8,24	
		Desistimiento	-	1	1	-	-	2	-	-	-	1	1	5	11	2,52	
		Infundada	2	1	-	-	-	1	-	1	-	2	-	1	8	1,83	
		Otros 4/	2	2	2	1	3	-	1	-	-	-	-	-	11	2,52	
<b>Sub-total</b>			<b>34</b>	<b>38</b>	<b>50</b>	<b>18</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>437</b>	<b>100,00</b>	
2	Liquidación de costas y costos	Liquidando 5/	4	3	2	1	2	2	5	3	7	12	8	17	66	31,13	
		Fundada 1/	8	6	9	4	14	2	6	6	-	1	-	-	56	26,42	
		Inadmisibile	6	8	1	3	5	2	3	4	1	-	1	5	39	18,40	
		Improcedente 3/	1	1	2	-	2	2	-	3	1	1	2	2	17	8,02	
		Desistimiento	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	1,42
		Otros 4/	1	5	3	1	6	4	10	1	-	-	-	-	31	14,62	
<b>Sub-total</b>			<b>20</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>212</b>	<b>100,00</b>	
3	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	Fundada 1/	2	3	5	2	5	2	4	3	4	4	2	4	40	63,49	
		Infundada	1	2	-	2	1	1	-	1	-	1	2	3	14	22,22	
		Desistimiento	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	4	6,35	
		Improcedente 3/	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	3,17	
		Inadmisibile	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1,59	
		Otros 4/	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	3,17	
<b>Sub-total</b>			<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>	
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	Fundada 2/	4	3	5	-	5	1	3	3	4	7	1	2	38	67,86	
		Inadmisibile	-	-	-	-	1	1	1	-	-	3	-	1	7	12,50	
		Infundada	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3	5,36	
		Improcedente 3/	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	3	5,36	
		Desistimiento	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	3	5,36	
		Otros 4/	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	3,57	
<b>Sub-total</b>			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>		
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	Fundada 2/	4	3	2	2	3	4	5	2	-	6	2	5	38	67,86	
		Inadmisibile	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	1	4	8	14,29	
		Improcedente 3/	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	6	10,71	
		Desistimiento	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3,57	
		Otros 4/	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2	3,57	
<b>Sub-total</b>			<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>	
<b>Total</b>			<b>66</b>	<b>75</b>	<b>83</b>	<b>35</b>	<b>99</b>	<b>58</b>	<b>83</b>	<b>66</b>	<b>46</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>104</b>	<b>824</b>		

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

2/ Incluye fundados y fundados en parte.

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

4/ Contiene declinación de competencia.

5/ Contiene liquidación denegando costos y liquidado.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.36 OPS - SEDE CENTRAL: EXPEDIENTES CONCLUIDOS POR EL OPS N° 1, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	7	14	7	12	17	10	11	11	10	14	5	19	137	16,63
2	Construcción e inmobiliario	10	6	8	4	7	6	9	11	-	5	1	11	78	9,47
3	Servicios profesionales, técnicos y otros	3	7	6	3	13	4	7	7	4	7	3	5	69	8,37
4	Venta, manten. y repar. de vehículos	2	3	5	1	7	2	6	7	5	7	6	11	62	7,52
5	Afocat y asociaciones diversas	4	7	5	4	9	3	6	4	3	8	1	6	60	7,28
6	Com. min. otros productos	4	1	6	1	7	2	2	5	3	2	1	7	41	4,98
7	Educación	5	2	8	1	8	2	2	-	1	3	-	8	40	4,85
8	Com. mayorista otros productos	2	2	8	1	3	1	6	1	2	6	2	5	39	4,73
9	Servicios varios 1/	1	5	6	1	3	4	3	1	3	1	5	5	38	4,61
10	Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	3	3	-	5	6	7	1	1	3	2	4	35	4,25
11	Supermcdos, bod., minimark. y similares	10	1	4	-	-	1	6	2	1	-	2	2	29	3,52
12	Seguros	1	3	4	1	5	1	2	3	-	2	1	2	25	3,03
13	Fabricación de muebles	1	2	1	-	1	7	-	2	4	3	-	1	22	2,67
14	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	3	5	1	1	3	-	2	2	-	-	-	2	19	2,31
15	Telecomunicaciones	5	-	2	-	-	1	1	1	1	1	4	1	17	2,06
16	Transp. por vía aérea	2	4	1	1	2	-	2	1	1	-	-	3	17	2,06
17	Otras actividades manufactureras 2/	1	2	3	-	1	4	-	2	-	2	1	-	16	1,94
18	Servicios salud humana y veterinaria	2	1	-	2	2	1	2	1	3	-	-	2	16	1,94
19	Com. min. línea blanca, marrón y otras	1	2	-	2	1	1	1	1	-	1	1	4	15	1,82
20	Otras actividades económicas 3/	2	5	5	-	5	2	8	3	4	5	4	6	49	5,95
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>75</b>	<b>83</b>	<b>35</b>	<b>99</b>	<b>58</b>	<b>83</b>	<b>66</b>	<b>46</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>104</b>	<b>824</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; pompas fúnebres y actividades conexas, entre otros servicios.

2/ Contiene la fabricación de carrocerías para vehículos automotores, fabricación de remolques y semirremolques; fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; fabricación de partes y piezas de carpintería para edificios y construcciones; entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye tiendas por departamentos, bazares y conexas; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento; entre otras actividades económicas.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## C. SEDE LIMA NORTE

### C.1 EXPEDIENTES INICIADOS

#### 2.37 OPS - SEDE LIMA NORTE: EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia	52	44	49	42	48	37	59	61	40	49	54	61	596	85,26
2	Incumplimiento de medidas correctivas	5	2	3	7	5	3	4	5	2	7	2	6	51	7,30
3	Liquidación de costas y costos	1	1	3	-	4	1	2	1	2	7	3	3	28	4,01
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	-	1	3	2	2	1	1	3	-	1	3	3	20	2,86
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	-	-	1	-	-	2	-	-	1	-	-	-	4	0,57
<b>Total</b>		<b>58</b>	<b>48</b>	<b>59</b>	<b>51</b>	<b>59</b>	<b>44</b>	<b>66</b>	<b>70</b>	<b>45</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>73</b>	<b>699</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 2.38 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	48	42	47	41	48	35	58	60	38	47	54	61	579	97,15
2	Reingreso 1/	4	2	2	1	-	2	1	1	2	2	-	-	17	2,85
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>59</b>	<b>61</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>61</b>	<b>596</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.39 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	8	11	15	7	12	9	15	23	11	24	12	14	161	27,01
2	Servicios varios 1/	1	5	4	4	4	8	5	7	4	3	4	5	54	9,06
3	Educación	6	4	6	5	5	-	5	2	3	4	4	4	48	8,05
4	Venta, manten. y repar. de vehículos	3	-	7	2	2	5	6	7	4	-	3	2	41	6,88
5	Servicios profesionales, técnicos y otros	1	-	3	3	5	2	3	1	3	1	5	3	30	5,03
6	Telecomunicaciones	1	3	1	3	4	-	3	1	2	2	2	3	25	4,19
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	25	4,19
8	Com. min. línea blanca, marrón y otras	3	1	3	-	4	1	1	1	2	-	1	5	22	3,69
9	Com. min. otros productos	3	1	2	1	-	1	4	1	1	2	5	-	21	3,52
10	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	5	5	-	-	3	1	-	2	1	2	1	1	21	3,52
11	Com. mayorista otros productos	4	-	-	-	-	2	2	4	2	2	1	2	19	3,19
12	Transp. por vía aérea	2	-	-	5	2	1	4	-	1	1	-	1	17	2,85
13	Otras actividades manufactureras 2/	2	2	1	2	1	1	2	1	-	1	-	4	17	2,85
14	Tiendas por dpto., bazares y conexos	2	4	1	1	-	2	1	-	-	-	1	4	16	2,68
15	Supermcdos, bod., minimark. y similares	-	2	2	1	1	-	1	1	2	2	1	2	15	2,52
16	Fabricación de muebles	2	-	-	1	-	1	3	3	1	1	2	1	15	2,52
17	Construcción e inmobiliario	2	1	-	-	1	-	-	-	-	2	3	-	9	1,51
18	Afocat y asociaciones diversas	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	3	2	8	1,34
19	Seguros	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	5	0,84
20	Otras actividades económicas 3/	3	2	2	2	2	1	2	4	-	-	3	6	27	4,53
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>59</b>	<b>61</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>61</b>	<b>596</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; actividades postales nacionales; actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; fabricación de aparatos de uso doméstico no clasificados previamente; fabricación de productos metálicos para uso estructural; entre otras actividades manufactureras.

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

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.40 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	2	6	4	2	7	4	7	11	4	16	5	11	79	49,07
2	Cobros indebidos	-	1	4	1	-	1	3	6	2	-	-	-	18	11,18
3	Cuenta de ahorros	-	2	5	1	1	-	-	1	-	1	2	-	13	8,07
4	Crédito personal	1	1	-	1	3	1	-	1	1	2	1	1	13	8,07
5	Crédito de consumo	2	-	1	-	-	-	2	1	1	-	-	-	7	4,35
6	CTS	-	-	1	-	1	-	1	1	1	-	1	1	7	4,35
7	Operaciones de reporte	1	-	-	-	-	2	-	1	-	1	-	-	5	3,11
8	Tarjeta de debito	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2	1	-	5	3,11
9	Cuenta de haberes	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1,24
10	Otros 1/	2	1	-	-	-	1	1	1	1	2	2	1	12	7,45
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor 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.

## 2.41 OPS - SEDE LIMA NORTE: OTROS EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	6	4	10	9	11	7	7	9	5	15	7	12	102	99,03
2	Reingresos 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,97
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>103</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.42 OPS - SEDE LIMA NORTE: OTROS EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Educación	-	-	1	-	3	-	-	3	1	2	1	4	15	14,56
2	Servicios varios 1/	-	-	2	1	1	1	-	2	2	2	-	1	12	11,65
3	Servicios profesionales, técnicos y otros	1	-	-	2	1	3	-	1	-	1	-	2	11	10,68
4	Sistema financiero	1	1	1	1	-	-	1	2	1	1	1	-	10	9,71
5	Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	-	-	-	1	-	-	-	-	5	1	1	8	7,77
6	Com. mayorista otros productos	-	-	2	2	1	-	-	-	-	-	-	1	6	5,83
7	Com. min. otros productos	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	4	3,88
8	Tiendas por dpto., bazares y conexos	-	-	1	-	1	-	-	-	1	1	-	-	4	3,88
9	Construcción e inmobiliario	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	4	3,88
10	Otras actividades económicas 2/	2	2	3	2	3	2	6	1	-	2	3	3	29	28,16
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>103</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Contiene otras actividades de servicios no clasificadas previamente y actividades postales nacionales.

2/ Incluye venta, mantenimiento y reparación de vehículos; agencias de viaje y otros servicios de transporte; Afocat y asociaciones diversas; entre otras actividades económicas.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## C.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

### 2.43 OPS - SEDE LIMA NORTE: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia	57	30	60	38	46	42	49	53	54	29	48	51	557	85,43
2	Incumplimiento de medidas correctivas	1	6	3	4	4	8	3	2	6	3	4	5	49	7,52
3	Liquidación de costas y costos	2	1	2	1	2	3	1	3	1	1	5	2	24	3,68
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	3	-	-	4	1	1	2	2	-	2	-	2	17	2,61
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	5	0,77
<b>Total</b>		<b>64</b>	<b>37</b>	<b>66</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>35</b>	<b>58</b>	<b>60</b>	<b>652</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 2.44 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	57	30	56	36	44	41	48	53	52	26	48	49	540	96,95
2	Reingreso 1/	-	-	4	2	2	1	1	-	2	3	-	2	17	3,05
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>557</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 2.45 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	14	13	24	16	22	13	13	12	19	6	17	18	187	33,57
2	Improcedente 2/	14	6	13	13	10	11	12	23	18	10	14	12	156	28,01
3	Infundada	12	3	8	6	7	6	8	4	2	6	6	10	78	14,00
4	Inadmisibles	6	2	4	2	3	6	13	6	7	2	8	6	65	11,67
5	Desistimiento	6	1	6	-	2	3	-	6	5	2	3	2	36	6,46
6	Conciliación 3/	4	5	4	1	2	1	2	1	2	3	-	3	28	5,03
7	Acuerdo extraproceso	1	-	1	-	-	2	1	1	1	-	-	-	7	1,26
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>557</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor 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.

## 2.46 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	16	4	10	11	15	10	9	13	13	12	17	25	155	27,83
2	Servicios varios 1/	2	1	3	2	2	6	7	5	8	2	6	2	46	8,26
3	Educación	2	2	8	4	4	4	4	3	4	4	2	4	45	8,08
4	Venta, manten. y repar. de vehículos	2	2	5	2	4	2	1	7	7	3	3	2	40	7,18
5	Servicios profesionales, técnicos y otros	4	2	-	2	3	3	4	4	-	1	4	1	28	5,03
6	Telecomunicaciones	2	2	2	4	3	-	5	1	1	1	2	1	24	4,31
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	2	1	3	4	-	1	4	2	2	-	3	1	23	4,13
8	Com. min. línea blanca, marrón y otras	3	3	5	-	2	2	1	2	3	-	1	-	22	3,95
9	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	1	4	4	3	2	-	2	1	-	3	-	2	22	3,95
10	Transp. por vía aérea	2	1	-	3	1	3	3	1	2	-	1	1	18	3,23
11	Com. min. otros productos	1	-	5	-	1	2	-	2	2	-	2	3	18	3,23
12	Supermcdos, bod., minimark. y similares	3	2	2	1	1	1	1	-	2	1	1	2	17	3,05
13	Com. mayorista otros productos	1	-	3	1	-	-	1	5	2	-	2	1	16	2,87
14	Otras actividades manufactureras 2/	-	1	3	-	2	2	2	-	2	-	1	-	13	2,33
15	Tiendas por dpto., bazares y conexos	1	1	3	1	2	1	1	1	-	1	-	-	12	2,15
16	Fabricación de muebles	1	-	1	-	-	1	1	3	2	-	1	2	12	2,15
17	Afocat y asociaciones diversas	2	1	-	-	1	-	1	-	-	1	1	2	9	1,62
18	Construcción e inmobiliario	3	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	8	1,44
19	Seguros	4	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	6	1,08
20	Otras actividades económicas 3/	5	1	2	-	2	4	1	3	4	-	1	1	23	4,13
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>557</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; actividades postales nacionales; actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; fabricación de aparatos de uso doméstico no clasificadas previamente; fabricación de otros productos de madera, fabricación de artículos de corcho, paja y materiales trenzables; entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; restaurantes, bares y cantina; actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.47 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	5	2	5	5	7	2	2	1	4	3	7	8	51	32,90
2	Improcedente 2/	3	-	2	3	-	3	2	8	3	3	7	5	39	25,16
3	Infundada	4	-	1	2	5	3	4	1	-	1	-	8	29	18,71
4	Inadmisible	3	-	1	1	1	1	1	1	3	-	3	1	16	10,32
5	Desistimiento	1	-	1	-	2	1	-	2	2	2	-	1	12	7,74
6	Conciliación 3/	-	2	-	-	-	-	-	-	1	3	-	2	8	5,16
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>155</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

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

3/ Se refiere a conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.48 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS VARIOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	1	-	1	2	2	1	2	3	5	-	1	1	19	41,30
2	Improcedente 2/	-	-	1	-	-	2	2	1	2	-	3	1	12	26,09
3	Inadmisible	-	1	1	-	-	2	1	-	1	1	-	-	7	15,22
4	Infundada	-	-	-	-	-	1	2	-	-	1	2	-	6	13,04
5	Conciliación 3/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,17
6	Desistimiento	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2,17
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

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

3/ Se refiere a conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.49 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	-	2	3	2	2	2	2	-	2	1	-	-	16	35,56
2	Improcedente 2/	-	-	2	1	2	1	1	-	1	1	2	1	12	26,67
3	Desistimiento	2	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	1	6	13,33
4	Infundada	-	-	-	1	-	-	-	2	1	1	-	1	6	13,33
5	Inadmisible	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	3	6,67
6	Conciliación 3/	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,22
7	Acuerdo extraproceso	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2,22
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

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

3/ Se refiere a conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.50 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE VENTA, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Improcedente 1/	1	2	2	-	2	-	-	4	3	2	-	-	16	40,00
2	Fundada 2/	1	-	1	1	2	1	-	1	-	-	1	1	9	22,50
3	Inadmisible	-	-	1	1	-	1	1	2	1	-	1	1	9	22,50
4	Infundada	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	3	7,50
5	Desistimiento	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	5,00
6	Conciliación 3/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2,50
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>

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

2/ Contiene fundados y fundados en parte.

3/ Se refiere a conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.51 OPS - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS Y OTROS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Improcedente 1/	2	1	-	2	1	-	3	-	-	-	1	-	10	35,71
2	Fundada 2/	1	1	-	-	1	1	-	2	-	-	1	-	7	25,00
3	Inadmisible	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	2	-	6	21,43
4	Infundada	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3	10,71
5	Conciliación 3/	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	7,14
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>

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

2/ Contiene fundados y fundados en parte.

3/ Se refiere a conciliación de las partes.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.52 OPS - SEDE LIMA NORTE: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	5	5	2	4	2	7	5	3	4	3	5	5	50	52,63
2	Liquidando	1	1	1	-	1	2	1	2	-	1	2	2	14	14,74
3	Improcedente	-	-	3	2	1	-	-	1	-	-	-	2	9	9,47
4	Inadmisible	-	1	-	-	2	-	-	1	3	-	1	-	8	8,42
5	Desistimiento	1	-	-	1	1	2	1	-	-	-	-	-	6	6,32
6	Infundada	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	2	-	5	5,26
7	Conciliación 2/	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2	2,11
8	Otros 3/	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1,05
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>95</b>	<b>100,00</b>

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene conciliación de las partes.

3/ 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.

## 2.53 OPS - SEDE LIMA NORTE: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE Y TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Incumplimiento de medidas correctivas	Fundada 1/	1	5	2	2	2	6	3	1	4	2	4	3	35	71,43
		Inadmisible	-	1	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	5	10,20
		Improcedente 2/	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	4	8,16
		Desistimiento	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	4,08
		Infundada	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	4,08
		Conciliación 3/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2,04
		Sub-total	1	6	3	4	4	8	3	2	6	3	4	5	49	100,00
2	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	Fundada 1/	3	-	-	2	-	1	1	2	-	1	-	2	12	70,59
		Improcedente	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	11,76
		Desistimiento	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	5,88
		Infundada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	5,88
		Conciliación 3/	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5,88
Sub-total	3	-	-	4	1	1	2	2	2	-	2	-	2	17	100,00	
3	Liquidación de costas y costos	Liquidando	1	1	1	-	1	2	1	2	-	1	2	2	14	58,33
		Inadmisible	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	3	12,50
		Improcedente 2/	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	8,33
		Otros 4/	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	-	5	20,83
Sub-total	2	1	2	1	2	3	1	3	1	1	5	2	24	100,00		
4	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	Fundada	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	3	60,00
		Improcedente 2/	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	20,00
		Desistimiento	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	20,00
		Sub-total	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	5	100,00
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>95</b>		

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 Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Contiene improcedentes e improcedentes derivando a OPS competente.

3/ Se refiere a conciliación de las partes.

4/ Incluye infundada, desistimiento, y 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 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Servicios varios 1/	1	1	-	-	-	3	2	-	2	1	1	2	13	13,68
2	Educación	1	-	-	1	1	2	-	1	-	2	-	5	13	13,68
3	Sistema financiero	1	1	1	2	1	-	-	-	2	1	2	-	11	11,58
4	Servicios profesionales, técnicos y otros	-	1	-	1	2	3	-	2	-	-	1	-	10	10,53
5	Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	5	-	6	6,32
6	Com. mayorista otros productos	-	-	-	2	1	2	-	-	-	-	-	-	5	5,26
7	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	5	5,26
8	Otras actividades manufactureras 2/	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	4	4,21
9	Com. min. otros productos	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3	3,16
10	Otras actividades económicas 3/	2	3	2	3	2	2	4	3	1	1	1	1	25	26,32
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>95</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; actividades postales nacionales y lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco.

2/ Contiene otras actividades manufactureras no clasificadas previamente y fabricación de otros productos de madera; fabricación de artículos de corcho, paja y materiales trenzables.

3/ Incluye construcción e inmobiliario; tiendas por departamento, bazares y conexos; venta, mantenimiento y reparación de vehículos, entre otras actividades económicas.

Fuente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## D. OFICINAS REGIONALES

### D.1 EXPEDIENTES INICIADOS

#### 2.55 OPS - OFICINAS REGIONALES: EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de Expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia	224	212	263	234	245	242	302	325	283	289	352	238	3 209	77,87
2	Incumplimiento de medidas correctivas	29	27	47	19	31	37	25	32	36	33	29	21	366	8,88
3	Liquidación de costas y costos	23	12	31	26	33	36	27	41	41	29	27	25	351	8,52
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	3	7	10	7	5	4	12	9	10	8	5	5	85	2,06
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	7	4	7	4	7	5	7	7	7	4	9	6	74	1,80
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	5	-	4	-	2	1	2	2	5	5	4	5	35	0,85
7	Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,02
<b>Total</b>		<b>291</b>	<b>262</b>	<b>362</b>	<b>290</b>	<b>323</b>	<b>325</b>	<b>375</b>	<b>417</b>	<b>382</b>	<b>368</b>	<b>426</b>	<b>300</b>	<b>4 121</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 2.56 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	De parte	ORI La Libertad	41	31	83	62	43	49	64	53	59	62	66	58	671	20,91	
		ORI Piura	41	41	39	43	47	43	52	71	59	54	70	48	608	18,95	
		ORI Arequipa	23	36	34	30	31	33	35	26	32	41	29	22	372	11,59	
		ORI Lambayeque	29	22	19	19	32	27	25	31	24	30	44	24	326	10,16	
		ORI Loreto	3	9	14	7	13	20	25	31	27	16	24	19	208	6,48	
		ORI Cusco	17	7	18	18	12	11	14	19	11	17	21	15	180	5,61	
		ORI Junín	16	14	16	14	14	9	13	24	10	10	23	13	176	5,48	
		ORI Cajamarca	15	11	12	10	12	9	16	11	15	9	14	6	140	4,36	
		ORI Puno	3	14	4	4	12	7	24	21	10	7	12	13	131	4,08	
		ORI San Martín	12	9	7	8	9	10	9	11	11	12	18	8	124	3,86	
		ORI Ica	14	8	10	8	8	8	10	10	11	12	17	4	120	3,74	
		ORI Tacna	9	8	6	10	10	9	9	13	9	14	8	2	107	3,33	
			<b>Sub-total</b>	<b>223</b>	<b>210</b>	<b>262</b>	<b>233</b>	<b>243</b>	<b>235</b>	<b>296</b>	<b>321</b>	<b>278</b>	<b>284</b>	<b>346</b>	<b>232</b>	<b>3 163</b>	<b>98,57</b>
		2	Reingreso 1/	ORI Lambayeque	-	-	-	-	1	1	2	1	-	1	1	2	9
ORI La Libertad	-			-	-	-	-	-	2	-	1	1	3	-	-	7	0,22
ORI Piura	1			1	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1	-	6	0,19
ORI Loreto	-			-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1	4	0,12	
ORI Junín	-			-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	1	4	0,12	
ORI San Martín	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	4	0,12	
ORI Puno	-			-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	3	0,09	
ORI Tacna	-			-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	3	0,09	
ORI Ica	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	0,06	
ORI Cusco	-			1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	0,06	
ORI Cajamarca	-			-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	0,06	
	<b>Sub-total</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>1,43</b>
<b>Total</b>				<b>224</b>	<b>212</b>	<b>263</b>	<b>234</b>	<b>245</b>	<b>242</b>	<b>302</b>	<b>325</b>	<b>283</b>	<b>289</b>	<b>352</b>	<b>238</b>	<b>3 209</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.57 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	81	72	99	98	103	87	128	145	117	140	152	100	1 322	41,20
2	Com. min. línea blanca, marrón y otras	11	20	15	17	20	17	19	20	18	23	33	21	234	7,29
3	Transp. terrestre y otros tipos transp.	19	22	11	19	17	21	25	26	8	8	20	8	204	6,36
4	Telecomunicaciones	7	6	10	5	12	8	16	10	16	14	21	9	134	4,18
5	Venta, manten. y repar. de vehículos	10	6	9	6	15	18	12	15	11	12	13	6	133	4,14
6	Seguros	6	9	18	11	11	7	10	12	13	9	9	12	127	3,96
7	Com. mayorista otros productos	7	11	10	4	7	8	13	11	14	11	13	7	116	3,61
8	Com. min. otros productos	5	6	13	10	5	5	11	7	7	10	10	9	98	3,05
9	Educación	8	9	15	7	9	13	5	5	9	8	5	3	96	2,99
10	Servicios profesionales, técnicos y otros	5	6	7	10	3	6	7	10	11	14	4	11	94	2,93
11	Servicios varios 1/	9	6	6	7	4	5	12	15	7	9	10	3	93	2,90
12	Transp. por vía aérea	11	3	8	7	6	5	3	10	11	4	17	7	92	2,87
13	Otras actividades manufactureras 2/	4	6	9	2	7	6	8	8	6	1	9	6	72	2,24
14	Afocat y asociaciones diversas	11	8	4	4	2	2	3	3	5	3	5	3	53	1,65
15	Construcción e inmobiliario	2	4	3	7	4	3	3	4	6	2	8	5	51	1,59
16	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	4	3	6	2	5	2	1	2	7	5	1	5	43	1,34
17	Tiendas por dpto., bazares y conexos	4	5	5	2	1	3	2	2	-	2	2	4	32	1,00
18	Act. artísticas, entretén. y esparcimiento	2	1	2	2	2	3	4	4	1	2	2	5	30	0,93
19	Fabricación de muebles	7	-	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	22	0,69
20	Otras actividades económicas 3/	11	9	12	13	9	22	19	14	14	11	16	13	163	5,08
<b>Total</b>		<b>224</b>	<b>212</b>	<b>263</b>	<b>234</b>	<b>245</b>	<b>242</b>	<b>302</b>	<b>325</b>	<b>283</b>	<b>289</b>	<b>352</b>	<b>238</b>	<b>3 209</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, pompas fúnebres y actividades conexas, entre otros servicios.

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

3/ Incluye hoteles y otros tipos hospedaje; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; supermercado, bodegas, minimarkets y afines, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.58 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	23	17	24	37	30	23	46	41	44	61	40	42	428	32,38
2	Crédito personal	1	5	16	18	14	11	7	20	8	13	61	34	208	15,73
3	Cobros indebidos	11	19	21	9	7	16	17	25	12	8	2	1	148	11,20
4	Operaciones de reporte	13	3	8	2	7	10	13	11	9	10	6	-	92	6,96
5	Cuenta de ahorros	4	4	6	3	6	8	4	7	6	4	13	9	74	5,60
6	Crédito de consumo	2	6	3	3	10	2	3	7	9	10	11	6	72	5,45
7	Tarjeta de debito	6	3	1	5	4	4	6	5	5	3	-	-	42	3,18
8	Crédito hipotecario	-	1	2	4	4	-	1	-	3	5	2	2	24	1,82
9	Cuenta de haberes	1	2	2	-	-	-	-	1	-	-	1	2	9	0,68
10	Otros 1/	20	12	16	17	21	13	31	28	21	26	16	4	225	17,02
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>72</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>103</b>	<b>87</b>	<b>128</b>	<b>145</b>	<b>117</b>	<b>140</b>	<b>152</b>	<b>100</b>	<b>1 322</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye productos y/o motivos como CTS, cuenta corriente, títulos valores, entre otros.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.59 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE COMERCIO MINORISTA DE LÍNEA BLANCA, MARRÓN Y OTRAS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fallas y defectos	6	15	11	10	8	11	15	13	13	17	6	-	125	53,42
2	Venta de electrodomésticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	13	25	10,68
3	Garantía	1	-	2	4	-	1	-	2	3	1	1	-	15	6,41
4	Demora en entrega	1	1	-	-	4	2	-	2	-	2	-	-	12	5,13
5	Otros 1/	3	4	2	3	8	3	4	3	2	3	14	8	57	24,36
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>234</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor 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.

## 2.60 OPS - OFICINAS REGIONALES: OTROS EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	ORI La Libertad	23	10	23	12	18	19	14	18	21	21	16	13	208	22,81
		ORI Piura	5	8	12	4	13	11	10	16	20	17	7	10	133	14,58
		ORI Lambayeque	12	6	17	9	11	12	7	15	3	7	9	7	115	12,61
		ORI Arequipa	11	6	13	10	10	10	7	8	11	7	10	6	109	11,95
		ORI Ica	3	5	8	4	11	12	11	6	11	2	10	7	90	9,87
		ORI Cusco	4	5	9	2	5	4	4	5	4	1	2	7	52	5,70
		ORI Junín	3	2	4	1	5	5	2	4	5	11	4	5	51	5,59
		ORI Tacna	-	2	5	8	2	1	1	4	10	5	7	3	48	5,26
		ORI Loreto	3	1	3	2	-	6	7	7	5	2	4	2	42	4,61
		ORI Puno	3	2	3	1	2	1	6	1	1	3	2	2	27	2,96
		ORI Cajamarca	-	2	1	1	1	1	2	3	3	-	1	-	15	1,64
		ORI San Martín	-	-	-	2	-	1	2	4	1	2	1	-	13	1,43
		<b>Sub-total</b>		<b>67</b>	<b>49</b>	<b>98</b>	<b>56</b>	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>73</b>	<b>91</b>	<b>95</b>	<b>78</b>	<b>73</b>	<b>62</b>	<b>903</b>
2	Reingreso 1/	ORI Tacna	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	3	0,33
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	0,22
		ORI Junín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,11
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,11
		ORI Loreto	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,11
		ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,11
<b>Sub-total</b>		<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0,99</b>	
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>50</b>	<b>99</b>	<b>56</b>	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>73</b>	<b>92</b>	<b>99</b>	<b>79</b>	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>912</b>	<b>100,00</b>	

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.61 OPS - OFICINAS REGIONALES: OTROS EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	14	13	30	21	21	29	22	26	34	24	20	18	272	29,82
2	Com. min. línea blanca, marrón y otras	6	3	5	4	1	1	4	7	9	4	10	9	63	6,91
3	Afocat y asociaciones diversas	2	5	6	5	12	10	4	7	1	-	4	4	60	6,58
4	Seguros	5	2	5	5	5	7	3	10	4	5	6	2	59	6,47
5	Educación	5	5	2	5	4	2	2	3	6	8	6	3	51	5,59
6	Transp. terrestre y otros tipos transp.	2	2	11	2	7	5	2	3	5	2	5	2	48	5,26
7	Construcción e inmobiliario	7	7	5	2	2	2	3	5	5	3	3	2	46	5,04
8	Com. mayorista otros productos	2	1	4	4	3	2	6	2	8	3	2	3	40	4,39
9	Venta, manten. y repar. de vehículos	2	3	4	-	7	1	4	3	3	4	1	-	32	3,51
10	Otras actividades manufactureras 1/	1	3	1	2	1	3	1	7	3	3	-	5	30	3,29
11	Servicios varios 2/	3	-	8	1	3	3	4	3	1	2	1	-	29	3,18
12	Servicios profesionales, técnicos y otros	7	1	1	-	1	4	3	2	2	4	1	2	28	3,07
13	Com. min. otros productos	2	2	5	-	1	2	2	2	6	1	2	3	28	3,07
14	Telecomunicaciones	-	-	2	-	1	2	2	2	3	5	4	2	23	2,52
15	Hoteles y otros tipos hospedaje	2	1	-	3	-	3	-	4	1	1	-	-	15	1,64
16	Tiendas por dpto., bazares y conexos	3	-	1	-	1	1	1	1	1	2	1	2	14	1,54
17	Servicios salud humana y veterinaria	1	-	1	-	2	-	-	1	-	2	3	-	10	1,10
18	Otras actividades económicas 3/	3	2	8	2	6	6	10	4	7	6	5	5	64	7,02
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>50</b>	<b>99</b>	<b>56</b>	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>73</b>	<b>92</b>	<b>99</b>	<b>79</b>	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>912</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificadas previamente; 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.

2/ Contiene otras actividades de servicios no clasificadas previamente, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, actividades de organizaciones profesionales, entre otros servicios.

3/ Incluye comercio minorista de artículos de ferretería y afines, agencias de viaje y otros servicios de transporte, transporte vía aérea, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## D.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

### 2.62 OPS - OFICINAS REGIONALES: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia	206	203	241	214	250	258	269	266	298	320	314	227	3 066	77,46
2	Incumplimiento de medidas correctivas	22	25	27	34	32	29	34	27	24	42	34	28	358	9,04
3	Liquidación de costas y costos	31	20	18	21	32	24	35	34	31	39	34	30	349	8,82
4	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	6	1	7	6	10	7	3	12	7	9	6	10	84	2,12
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	3	9	5	3	8	5	4	7	4	10	6	6	70	1,77
6	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	4	2	2	2	1	1	2	1	1	8	3	3	30	0,76
7	Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,03
<b>Total</b>		<b>272</b>	<b>260</b>	<b>300</b>	<b>280</b>	<b>333</b>	<b>324</b>	<b>347</b>	<b>347</b>	<b>365</b>	<b>429</b>	<b>397</b>	<b>304</b>	<b>3 958</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

### 2.63 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	ORI La Libertad	37	28	43	44	54	59	65	51	51	48	73	43	596	19,44
		ORI Piura	46	38	41	36	41	50	43	45	59	73	57	46	575	18,75
		ORI Arequipa	24	24	30	34	33	34	33	41	30	24	38	28	373	12,17
		ORI Lambayeque	26	28	26	21	29	26	17	25	27	45	30	22	322	10,50
		ORI Loreto	6	5	7	8	14	16	22	26	17	29	23	20	193	6,29
		ORI Junín	12	14	16	15	16	16	11	11	17	17	12	9	166	5,41
		ORI Cusco	9	14	9	21	13	11	14	12	18	15	21	8	165	5,38
		ORI Cajamarca	8	10	19	9	9	10	14	10	17	14	14	5	139	4,53
		ORI San Martín	12	9	18	6	8	10	7	10	13	14	11	17	135	4,40
		ORI Tacna	20	8	11	5	10	8	10	11	10	15	11	6	125	4,08
		ORI Puno	2	6	10	5	10	10	16	13	24	12	8	9	125	4,08
		ORI Ica	4	15	9	9	12	5	11	5	12	8	13	11	114	3,72
		<b>Sub-total</b>		<b>206</b>	<b>199</b>	<b>239</b>	<b>213</b>	<b>249</b>	<b>255</b>	<b>263</b>	<b>260</b>	<b>295</b>	<b>314</b>	<b>311</b>	<b>224</b>	<b>3 028</b>
2	Reingreso 1/	ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	1	2	7	0,23
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	2	1	1	1	-	1	1	7	0,23
		ORI Cusco	-	3	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5	0,16
		ORI Piura	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	5	0,16
		ORI Junín	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	0,10
		ORI Loreto	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	3	0,10
		ORI Puno	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	3	0,10
		ORI Tacna	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	3	0,10
		ORI Cajamarca	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	0,07
		<b>Sub-total</b>		<b>-</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>38</b>
<b>Total</b>		<b>206</b>	<b>203</b>	<b>241</b>	<b>214</b>	<b>250</b>	<b>258</b>	<b>269</b>	<b>266</b>	<b>298</b>	<b>320</b>	<b>314</b>	<b>227</b>	<b>3 066</b>	<b>100,00</b>	

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

## 2.64 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	81	84	103	83	94	89	96	112	112	111	119	89	1 173	38,26
2	Infundada	43	30	26	27	34	35	40	27	41	48	40	22	413	13,47
3	Improcedente 2/	19	22	32	23	26	40	33	30	33	44	45	31	378	12,33
4	Inadmisible	16	13	22	18	31	20	35	19	31	51	35	23	314	10,24
5	Derivado 3/	17	26	28	20	21	29	27	20	30	21	25	17	281	9,17
6	Desistimiento	16	12	15	23	20	21	20	30	25	19	25	19	245	7,99
7	Conciliación 4/	9	11	12	12	18	20	16	25	21	24	20	24	212	6,91
8	Acuerdo extraproceso	5	3	2	5	5	3	2	3	5	1	-	2	36	1,17
9	Otros 5/	-	2	1	3	1	1	-	-	-	1	5	-	14	0,46
<b>Total</b>		<b>206</b>	<b>203</b>	<b>241</b>	<b>214</b>	<b>250</b>	<b>258</b>	<b>269</b>	<b>266</b>	<b>298</b>	<b>320</b>	<b>314</b>	<b>227</b>	<b>3 066</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC, improcedentes derivando a OPS competente y resolución que declara improcedente.

3/ Incluye conclusión del procedimiento derivando a ORI competente o a CPC.

4/ Incluye conciliación, conciliación de las partes y conciliación del proceso.

5/ Incluye abandono y resolución que concluye el procedimiento.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.65 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	89	68	78	74	105	99	115	104	123	144	145	99	1 243	40,54
2	Com. min. línea blanca, marrón y otras	16	8	17	22	15	17	21	18	18	21	21	21	215	7,01
3	Transp. terrestre y otros tipos transp.	12	17	19	15	13	19	20	19	25	17	11	9	196	6,39
4	Venta, manten. y repar. de vehículos	9	7	8	7	9	16	15	12	8	14	14	10	129	4,21
5	Telecomunicaciones	3	7	10	7	9	7	13	11	13	12	16	12	120	3,91
6	Seguros	7	9	10	14	7	9	11	15	10	10	11	7	120	3,91
7	Com. mayorista otros productos	6	6	11	7	12	4	4	18	12	13	9	11	113	3,69
8	Educación	16	10	8	13	9	12	10	3	9	7	10	6	113	3,69
9	Com. min. otros productos	7	2	12	6	14	10	3	9	7	9	10	8	97	3,16
10	Servicios varios 1/	2	12	7	3	6	6	7	6	19	10	8	5	91	2,97
11	Transp. por vía aérea	7	10	6	9	4	10	5	4	8	8	11	9	91	2,97
12	Servicios profesionales, técnicos y otros	6	9	1	8	9	7	6	6	7	14	13	5	91	2,97
13	Otras actividades manufactureras 2/	5	2	6	8	6	3	8	9	3	10	2	6	68	2,22
14	Afocat y asociaciones diversas	3	11	11	3	5	-	4	4	4	2	6	1	54	1,76
15	Construcción e inmobiliario	3	1	3	2	5	7	3	3	7	3	3	3	43	1,40
16	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	2	5	2	2	6	6	3	1	1	3	6	2	39	1,27
17	Act. artísticas, entretén. y esparcimiento	3	3	4	1	2	2	1	3	5	4	-	2	30	0,98
18	Tiendas por dpto., bazares y conexos	-	1	8	4	3	2	2	2	1	3	1	-	27	0,88
19	Hoteles y otros tipos hospedaje	1	-	4	1	2	4	3	1	1	4	2	1	24	0,78
20	Otras actividades económicas 3/	9	15	16	8	9	18	15	18	17	12	15	10	162	5,28
<b>Total</b>		<b>206</b>	<b>203</b>	<b>241</b>	<b>214</b>	<b>250</b>	<b>258</b>	<b>269</b>	<b>266</b>	<b>298</b>	<b>320</b>	<b>314</b>	<b>227</b>	<b>3 066</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, actividades de organizaciones profesionales, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de otros productos elaborados de metal no clasificadas previamente; fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto prendas de vestir; fabricación de artículos de corcho, paja y materiales trenzables; entre otras actividades económicas.

3/ Incluye fabricación de muebles; supermercado, bodegas, minimarkets y similares; comercio minorista de artículos de ferretería y afines, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.66 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	37	28	33	26	36	32	43	43	41	46	57	39	461	37,09
2	Infundada	20	15	11	15	17	19	16	11	22	30	27	13	216	17,38
3	Improcedente 2/	5	6	14	6	12	16	16	13	17	16	15	10	146	11,75
4	Inadmisible	8	5	6	5	13	10	9	6	17	23	13	10	125	10,06
5	Desistimiento	8	5	6	10	10	10	9	10	9	7	15	11	110	8,85
6	Derivado 3/	8	8	7	9	10	6	14	11	9	10	8	8	108	8,69
7	Conciliación 4/	2	-	1	3	6	5	6	10	7	11	9	8	68	5,47
8	Acuerdo extraproceso	1	1	-	-	1	-	2	-	1	1	-	-	7	0,56
9	Otros 5/	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	0,16
<b>Total</b>		<b>89</b>	<b>68</b>	<b>78</b>	<b>74</b>	<b>105</b>	<b>99</b>	<b>115</b>	<b>104</b>	<b>123</b>	<b>144</b>	<b>145</b>	<b>99</b>	<b>1 243</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye fundados y fundados en parte.

2/ Incluye improcedentes, improcedentes derivando a CPC, improcedentes derivando a OPS competente y resolución que declara improcedente.

3/ Contiene conclusión del procedimiento derivando a ORI competente o a CPC.

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

5/ Contiene resolución que concluye el procedimiento.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 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 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	4	2	11	6	7	7	9	10	9	12	10	11	98	45,58
2	Desistimiento	-	2	-	2	4	4	2	2	5	3	1	2	27	12,56
3	Infundada	5	-	2	3	1	2	1	3	2	1	3	-	23	10,70
4	Inadmisible	1	-	2	2	1	2	3	2	-	2	4	2	21	9,77
5	Conciliación 2/	2	1	-	5	-	-	4	1	-	2	1	1	17	7,91
6	Improcedente 3/	4	-	-	2	2	-	-	-	1	-	2	3	14	6,51
7	Derivado 4/	-	2	2	1	-	1	2	-	1	1	-	2	12	5,58
8	Acuerdo extraproceso	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	3	1,40
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>215</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor 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/ Incluye conclusión del procedimiento derivando a ORI competente o a CPC.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.68 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	2	7	9	9	4	10	7	8	15	11	6	4	92	46,94
2	Inadmisible	1	3	1	-	-	1	4	2	2	3	2	-	19	9,69
3	Improcedente 2/	1	1	6	1	1	2	-	1	2	1	1	2	19	9,69
4	Infundada	2	-	-	1	2	2	5	3	2	1	-	-	18	9,18
5	Conciliación 3/	1	2	2	-	2	1	1	1	3	1	1	2	17	8,67
6	Derivado 4/	1	2	-	2	3	2	1	1	-	-	1	-	13	6,63
7	Acuerdo extraproceso	3	1	1	-	1	-	-	2	1	-	-	1	10	5,10
8	Desistimiento	1	1	-	1	-	1	2	1	-	-	-	-	7	3,57
9	Otros 5/	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,51
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

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 y conciliación del proceso.

4/ Incluye conclusión del procedimiento derivando a ORI competente o a CPC.

5/ Contiene resolución que concluye el procedimiento.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.69 OPS - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE VENTA, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	3	4	3	2	5	5	6	7	3	4	8	5	55	42,64
2	Inadmisible	3	1	1	3	1	-	2	2	-	4	4	2	23	17,83
3	Derivado 2/	1	1	2	-	1	9	1	-	1	-	-	-	16	12,40
4	Improcedente 3/	1	-	-	1	-	-	3	1	-	4	1	-	11	8,53
5	Desistimiento	1	1	1	-	1	1	-	1	1	-	-	1	8	6,20
6	Infundada	-	-	1	-	-	-	2	1	1	2	1	-	8	6,20
7	Otros 4/	-	-	-	1	1	1	1	-	2	-	-	2	8	6,20
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>129</b>	<b>100,00</b>

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 e improcedentes derivando a OPS competente.

4/ Contiene acuerdo extraproceso, conciliación de las partes y conciliación del proceso.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.70 OPS - OFICINAS REGIONALES: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	28	31	42	34	45	34	44	52	42	66	50	51	519	58,18
2	Liquidando 2/	18	15	8	13	20	14	15	10	10	21	15	12	171	19,17
3	Inadmisibles	11	3	2	5	6	3	5	6	6	4	6	2	59	6,61
4	Improcedente 3/	3	3	2	6	6	9	5	3	4	9	4	5	59	6,61
5	Desistimiento	3	2	2	6	2	1	4	4	4	3	4	3	38	4,26
6	Infundada	2	2	1	1	4	1	2	6	1	5	2	3	30	3,36
7	Derivado 4/	-	-	-	-	-	1	2	-	-	1	1	-	5	0,56
8	Acuerdo extraproceso	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	4	0,45
9	Conciliación 5/	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,22
10	Otros 6/	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	5	0,56
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>57</b>	<b>59</b>	<b>66</b>	<b>83</b>	<b>66</b>	<b>78</b>	<b>81</b>	<b>67</b>	<b>109</b>	<b>83</b>	<b>77</b>	<b>892</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor 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/ Contiene conclusión del procedimiento derivando a ORI competente o a CPC.

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

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.

## 2.71 OPS - OFICINAS REGIONALES: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	De parte	ORI La Libertad	18	12	13	13	19	13	21	19	13	20	18	18	197	22,09	
		ORI Piura	11	9	10	2	12	13	8	10	10	18	17	15	135	15,13	
		ORI Lambayeque	8	15	10	10	18	5	9	7	10	10	11	5	118	13,23	
		ORI Arequipa	7	10	8	13	8	10	7	12	4	10	9	8	106	11,88	
		ORI Ica	5	4	5	4	8	8	20	6	4	12	4	8	88	9,87	
		ORI Junín	2	3	2	2	3	4	3	4	5	3	10	7	48	5,38	
		ORI Tacna	3	-	2	3	3	3	2	3	2	16	4	7	48	5,38	
		ORI Cusco	3	-	4	12	5	4	2	4	5	5	1	1	46	5,16	
		ORI Loreto	2	1	2	3	4	2	2	8	7	4	2	4	41	4,60	
		ORI Puno	3	1	1	3	1	1	2	5	1	3	2	2	25	2,80	
		ORI Cajamarca	3	1	1	1	-	2	1	1	2	4	1	1	18	2,02	
		ORI San Martín	1	1	-	-	1	1	1	2	3	2	2	-	14	1,57	
		<b>Sub-total</b>		<b>66</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>66</b>	<b>82</b>	<b>66</b>	<b>78</b>	<b>81</b>	<b>66</b>	<b>107</b>	<b>81</b>	<b>76</b>	<b>884</b>	<b>99,10</b>
		2	Reingreso 1/	ORI Tacna	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	3
ORI Lambayeque	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	0,22	
ORI Junín	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,11	
ORI La Libertad	-			-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,11	
ORI Loreto	-			-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,11	
<b>Sub-total</b>	<b>-</b>			<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>0,90</b>	
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>57</b>	<b>59</b>	<b>66</b>	<b>83</b>	<b>66</b>	<b>78</b>	<b>81</b>	<b>67</b>	<b>109</b>	<b>83</b>	<b>77</b>	<b>892</b>	<b>100,00</b>		

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 2.72 OPS - OFICINAS REGIONALES: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	19	13	17	21	21	17	23	32	23	29	27	27	269	30,16
2	Afocat y asociaciones diversas	3	2	5	4	6	12	16	-	2	5	3	2	60	6,73
3	Seguros	7	2	6	2	7	3	7	4	6	7	4	1	56	6,28
4	Educación	5	3	5	2	3	3	2	4	2	12	7	5	53	5,94
5	Com. min. línea blanca, marrón y otras	4	6	3	2	3	2	4	4	1	9	7	5	50	5,61
6	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	4	4	9	7	3	-	5	4	2	4	3	46	5,16
7	Construcción e inmobiliario	6	2	5	6	4	2	2	3	1	9	3	2	45	5,04
8	Com. mayorista otros productos	1	1	1	3	6	3	2	5	2	7	4	2	37	4,15
9	Venta, manten. y repar. de vehículos	4	1	1	2	4	6	-	2	4	3	4	4	35	3,92
10	Servicios profesionales, técnicos y otros	7	4	5	-	-	1	5	2	-	2	4	3	33	3,70
11	Servicios varios 1/	2	2	-	4	3	4	4	4	3	1	1	2	30	3,36
12	Otras actividades manufactureras 2/	-	3	2	2	3	2	1	4	1	7	-	5	30	3,36
13	Com. min. otros productos	1	3	3	-	5	1	1	2	3	4	3	-	26	2,91
14	Telecomunicaciones	-	-	-	1	1	1	2	3	-	4	3	3	18	2,02
15	Otras actividades económicas 3/	6	11	2	8	10	6	9	7	15	8	9	13	104	11,66
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>57</b>	<b>59</b>	<b>66</b>	<b>83</b>	<b>66</b>	<b>78</b>	<b>81</b>	<b>67</b>	<b>109</b>	<b>83</b>	<b>77</b>	<b>892</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los expedientes reingresados a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales, actividades de organizaciones profesionales, entre otros servicios.

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

3/ Incluye hoteles y otro tipo de hospedaje, tiendas por departamento, bazares y conexos, comercio minorista de artículos ferretería y afines, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 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 Consumidor<sup>5</sup>, en los casos cuya cuantía supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT)<sup>6</sup>.

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 graves<sup>7</sup>.
- Las medidas correctivas buscan revertir los efectos que la conducta infractora 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.

---

<sup>5</sup> 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/CodigoDProteccionyDefensaDeConsumidor.pdf](http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/8/jer/legislacion_lineamientos/CodigoDProteccionyDefensaDeConsumidor.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.

<sup>6</sup> En el 2012, la UIT equivalía a S/. 3 650,00.

<sup>7</sup> Debe tomarse en cuenta que, para la imposición de las sanciones mencionadas, se emplean criterios determinados por la normativa vigente.

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 contra proveedores con establecimientos ubicados en 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; así como las provincias de Huarochirí, Yauyos y Cañete<sup>8</sup>.

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, 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<sup>9</sup>.

En ese contexto, los siguientes cuadros y gráficos presentan información estadística sobre las CPC a nivel nacional, durante el periodo enero - diciembre de 2012. Luego, se muestran secciones individuales para las sedes central, Lima Norte y las Oficinas Regionales.

---

<sup>8</sup> Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi 028-2010-INDECOPI/COD "Disponen el funcionamiento de la Oficina Desconcentrada 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.

<sup>9</sup> Ídem.

# A. A NIVEL NACIONAL

## A.1 EXPEDIENTES INICIADOS

### 3.1 CPC - PERÚ: EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia 1/	1 071	744	615	432	551	616	508	864	579	520	600	429	7 529	73,13
2	Apelación	199	202	215	137	232	235	234	239	185	231	244	178	2 531	24,58
3	Queja	15	16	4	5	9	5	12	9	4	11	12	11	113	1,10
4	Incumplimiento de medidas correctivas	6	8	2	3	6	4	1	4	1	1	1	-	37	0,36
5	Liquidación de costas y costos	3	7	1	7	2	6	1	2	3	4	1	-	37	0,36
6	Sancionador por el Art. 5 a/	3	2	4	1	1	1	1	1	2	-	3	4	23	0,22
7	Nulidad de oficio	1	-	1	1	1	2	1	1	1	5	1	2	17	0,17
8	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4	0,04
9	Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3	0,03
10	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01
11	Sancionador por el Art. 7 a/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01
<b>Total</b>		<b>1 301</b>	<b>981</b>	<b>842</b>	<b>587</b>	<b>804</b>	<b>869</b>	<b>758</b>	<b>1 121</b>	<b>775</b>	<b>772</b>	<b>862</b>	<b>624</b>	<b>10 296</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor 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 la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.2 CPC - PERÚ: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%		
1	De parte	Sede Central	130	178	207	140	201	159	211	199	186	214	198	133	2 156	28,64		
		ORI La Libertad	29	23	30	21	25	26	22	12	28	14	21	15	266	3,53		
		Sede Lima Norte	17	10	12	15	19	14	9	20	33	25	21	23	218	2,90		
		ORI Piura	14	10	18	23	14	13	19	14	14	29	15	11	194	2,58		
		ORI Lambayeque	11	13	16	9	13	13	34	8	6	15	15	21	174	2,31		
		ORI Arequipa	10	8	15	15	12	13	17	14	19	17	18	12	170	2,26		
		ORI Junín	5	2	6	8	8	9	21	16	15	4	6	7	107	1,42		
		ORI Ancash-Chimbote	13	16	5	14	10	7	5	5	3	5	11	6	100	1,33		
		ORI Cusco	4	3	5	7	13	1	8	12	3	11	9	2	78	1,04		
		ORI Tacna	4	4	5	3	2	1	8	5	7	4	3	6	52	0,69		
		ORI Loreto	1	-	3	3	3	4	7	3	5	5	6	5	45	0,60		
		ORI Ica	4	7	3	1	7	8	1	1	4	4	1	2	43	0,57		
		ORI Puno	4	2	-	2	2	3	10	3	3	6	2	1	38	0,50		
		ORI Cajamarca	3	2	3	1	1	2	2	2	2	6	5	6	35	0,46		
		ORI San Martín	3	2	1	3	1	3	1	-	1	4	4	3	26	0,35		
		ORI Ancash-Huaraz	4	1	1	-	4	4	1	1	2	-	2	1	21	0,28		
		<b>Sub-total</b>			<b>256</b>	<b>281</b>	<b>330</b>	<b>265</b>	<b>335</b>	<b>280</b>	<b>376</b>	<b>315</b>	<b>331</b>	<b>363</b>	<b>337</b>	<b>254</b>	<b>3 723</b>	<b>49,45</b>
2	De oficio	Sede Central	60	115	4	11	32	20	3	478	151	3	38	2	917	12,18		
		ORI Cajamarca	156	-	-	-	-	159	-	-	-	-	50	-	365	4,85		
		Sede Lima Norte	27	31	28	36	63	50	22	39	20	3	5	13	337	4,48		
		ORI Lambayeque	19	31	20	-	10	10	18	2	-	95	129	1	335	4,45		
		ORI La Libertad	96	27	-	1	-	-	3	8	41	13	13	101	303	4,02		
		ORI Ica	-	98	7	-	84	-	-	-	-	15	-	-	204	2,71		
		ORI Piura	71	60	50	-	2	1	-	-	-	3	-	-	187	2,48		
		ORI Cusco	160	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	164	2,18	
		ORI Tacna	100	-	1	22	-	17	-	-	4	1	1	8	154	2,05		
		ORI Ancash-Huaraz	-	-	101	-	5	1	33	-	-	-	-	-	140	1,86		
		ORI Puno	-	17	-	30	-	50	-	-	-	-	-	40	137	1,82		
		ORI Arequipa	9	17	2	45	5	9	26	-	8	-	-	2	123	1,63		
		ORI Ancash-Chimbote	54	7	2	1	-	-	-	10	20	-	-	-	94	1,25		
		ORI San Martín	51	25	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	77	1,02		
		ORI Junín	-	-	50	-	-	-	1	-	2	-	-	-	53	0,70		
		ORI Loreto	-	-	-	8	3	-	9	3	-	11	2	2	38	0,50		
		<b>Sub-total</b>			<b>803</b>	<b>430</b>	<b>265</b>	<b>154</b>	<b>204</b>	<b>318</b>	<b>115</b>	<b>540</b>	<b>246</b>	<b>145</b>	<b>239</b>	<b>169</b>	<b>3 628</b>	<b>48,19</b>
3	Rein-greso 1/	Sede Central	8	4	10	6	7	9	16	4	2	6	17	4	93	1,24		
		Sede Lima Norte	-	5	1	-	-	1	-	3	-	-	5	1	16	0,21		
		ORI La Libertad	-	7	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	11	0,15		
		ORI Lambayeque	1	4	1	-	1	-	-	-	-	2	2	-	11	0,15		
		ORI Piura	-	2	3	-	2	1	-	-	-	-	-	-	8	0,11		
		ORI Arequipa	-	-	-	2	1	3	-	-	-	1	-	-	7	0,09		
		ORI Cusco	-	5	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	7	0,09		
		ORI Puno	1	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	6	0,08		
		ORI Tacna	-	-	1	3	-	-	1	-	-	1	-	-	6	0,08		
		ORI Ancash-Huaraz	1	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	4	0,05		
		ORI Junín	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	0,05		
		ORI Loreto	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,03		
		ORI Ancash-Chimbote	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01		
		ORI Cajamarca	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01		
		ORI Ica	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01		
		<b>Sub-total</b>			<b>12</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>178</b>	<b>2,36</b>
		<b>Total</b>			<b>1 071</b>	<b>744</b>	<b>615</b>	<b>432</b>	<b>551</b>	<b>616</b>	<b>508</b>	<b>864</b>	<b>579</b>	<b>520</b>	<b>600</b>	<b>429</b>	<b>7 529</b>	<b>100,00</b>

1/ Son denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.3 CPC - PERÚ: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	108	93	127	106	118	100	146	101	102	126	112	89	1 328	17,64
2	Educación	105	64	40	44	74	84	87	43	84	45	69	42	781	10,37
3	Venta, manten. y repar. vehículos	71	46	42	30	60	42	47	217	83	44	33	12	727	9,66
4	Com. min. otros productos	203	102	60	18	25	72	5	36	15	46	66	32	680	9,03
5	Construcción e inmobiliario	43	47	33	20	40	29	37	179	42	46	35	30	581	7,72
6	Restaurantes, bares y cantinas	83	82	12	12	20	22	10	19	39	14	33	15	361	4,79
7	Com. mayorista otros productos	50	21	39	20	25	16	21	46	31	20	23	24	336	4,46
8	Servicios profesionales, técnicos y otros	31	19	20	15	26	21	22	31	18	26	31	13	273	3,63
9	Servicios salud humana y veterinaria	24	34	20	30	18	23	19	21	16	27	13	9	254	3,37
10	Seguros	11	17	24	19	21	17	28	16	25	11	22	23	234	3,11
11	Com. min. textiles, prendas de vestir y calzado	78	28	39	2	7	15	1	1	2	6	2	31	212	2,82
12	Transp. terrestre y otros tipos transp.	26	25	12	6	16	23	14	22	12	10	9	19	194	2,58
13	Servicios varios 1/	20	16	9	10	13	15	8	23	11	10	17	11	163	2,16
14	Hoteles y otros tipos hospedaje	26	19	19	13	15	16	5	7	4	6	9	2	141	1,87
15	Otras actividades manufactureras 2/	14	5	1	7	5	9	4	20	22	5	23	24	139	1,85
16	Elab. prod. aliment., bebidas y tabaco	18	17	19	5	6	14	3	7	13	5	7	3	117	1,55
17	Telecomunicaciones	18	6	12	8	7	14	5	5	5	12	15	6	113	1,50
18	Afocat y asociaciones diversas	9	9	3	5	7	13	18	7	10	9	15	3	108	1,43
19	Com. min. artículos ferretería y afines	23	11	15	11	-	17	-	9	1	3	7	1	98	1,30
20	Otras actividades económicas 3/	110	83	69	51	48	54	28	54	44	49	59	40	689	9,15
<b>Total</b>		<b>1 071</b>	<b>744</b>	<b>615</b>	<b>432</b>	<b>551</b>	<b>616</b>	<b>508</b>	<b>864</b>	<b>579</b>	<b>520</b>	<b>600</b>	<b>429</b>	<b>7 529</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Contiene peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades de organizaciones religiosas y actividades de la administración pública en general, entre otros servicios.

2/ Incluye acabado de productos textiles; fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; y fabricación de calzado; entre otras actividades manufactureras.

3/ Contiene actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento; agencias de viaje y otros servicios de transporte; y comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.4 CPC - PERÚ: APELACIONES INGRESADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	88	89	76	45	96	107	99	80	78	104	115	72	1 049	41,45
2	Transp. terrestre y otros tipos transp.	8	4	9	9	14	12	12	17	13	16	14	6	134	5,29
3	Educación	7	18	13	4	8	15	9	7	10	4	9	4	108	4,27
4	Venta, manten. y repar. vehículos	9	6	9	3	10	8	8	8	6	15	9	11	102	4,03
5	Servicios profesionales, técnicos y otros	11	7	7	7	3	8	11	12	8	9	8	8	99	3,91
6	Servicios varios 1/	15	6	13	6	5	7	9	5	8	8	9	5	96	3,79
7	Afocat y asociaciones diversas	6	7	9	4	5	10	12	17	5	7	7	3	92	3,63
8	Com. mayorista otros productos	5	3	6	8	10	15	8	4	9	4	11	5	88	3,48
9	Telecomunicaciones	9	8	7	7	12	5	8	7	2	7	7	9	88	3,48
10	Transp. por vía aérea	6	4	12	7	13	4	5	7	7	6	6	5	82	3,24
11	Otras actividades manufactureras 2/	3	2	4	-	3	2	6	27	7	10	2	13	79	3,12
12	Construcción e inmobiliario	4	8	5	5	12	5	5	7	4	8	8	7	78	3,08
13	Seguros	5	12	9	4	5	6	4	7	4	4	6	5	71	2,81
14	Com. min. línea blanca, marrón y otras	4	3	7	6	6	6	9	6	3	6	7	4	67	2,65
15	Com. min. otros productos	5	5	5	3	3	3	11	6	-	4	3	3	51	2,02
16	Supermcdos, bod., minimark. y similares	4	3	7	5	8	3	3	7	6	1	1	3	51	2,02
17	Tiendas por dpto., bazares y conexos	2	6	3	4	7	1	4	3	6	1	1	3	41	1,62
18	Agencias viaje y otros serv. transp.	2	5	3	2	4	2	5	2	2	4	2	-	33	1,30
19	Servicios salud humana y veterinaria	1	1	3	2	2	1	-	4	-	-	1	2	17	0,67
20	Otras actividades económicas 3/	5	5	8	6	6	15	6	6	7	13	18	10	105	4,15
<b>Total</b>		<b>199</b>	<b>202</b>	<b>215</b>	<b>137</b>	<b>232</b>	<b>235</b>	<b>234</b>	<b>239</b>	<b>185</b>	<b>231</b>	<b>244</b>	<b>178</b>	<b>2 531</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria; actividades postales nacionales; y lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; entre otros servicios.

2/ Contiene acabado de productos textiles; fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; y fabricación de productos metálicos para uso estructural; entre otras actividades de manufactura.

3/ Incluye fabricación de muebles; hoteles y otro tipo de hospedaje; y comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.5 CPC - PERÚ: OTROS EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	8	11	4	2	7	7	4	5	6	3	4	5	66	27,97
2	Educación	2	2	2	1	4	-	2	-	-	5	1	-	19	8,05
3	Servicios varios 1/	3	-	1	1	-	1	2	2	2	4	1	2	19	8,05
4	Construcción e inmobiliario	2	3	1	1	1	-	2	1	1	-	-	-	12	5,08
5	Com. min. otros productos	2	1	1	2	1	-	-	1	-	-	-	3	11	4,66
6	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	3	-	-	-	2	-	1	-	1	1	1	10	4,24
7	Afocat y asociaciones diversas	-	2	1	-	2	1	1	-	-	2	-	-	9	3,81
8	Seguros	3	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-	2	9	3,81
9	Servicios profesionales, técnicos y otros	2	-	-	1	1	-	1	-	1	-	3	-	9	3,81
10	Otras actividades económicas 2/	8	13	2	9	5	7	1	8	1	6	8	4	72	30,51
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>236</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye pompas fúnebres y actividades conexas, actividades de la administración pública en general, y peluquería y otros tratamientos de belleza, entre otros servicios.

2/ Contiene transporte vía aérea; venta, mantenimiento y reparación de vehículos; comercio mayorista de otros productos; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## A.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

### 3.6 CPC - PERÚ: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia 1/	387	491	887	553	624	635	730	678	539	594	568	631	7 317	71,71
2	Apelación	143	136	188	200	235	219	205	260	192	224	286	270	2 558	25,07
3	Quejas	15	14	8	4	9	7	9	9	7	10	7	13	112	1,10
4	Incumplimiento de medidas correctivas	6	14	17	1	7	7	3	6	4	7	-	2	74	0,73
5	Liquidación de costas y costos	7	11	12	1	6	10	3	3	6	3	3	3	68	0,67
6	Sancionador por el Art. 5 a/	5	1	3	3	2	3	2	2	1	-	1	1	24	0,24
7	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	3	4	2	-	-	1	1	2	1	2	-	-	16	0,16
8	Nulidad de oficio	-	1	-	2	-	-	1	2	-	1	5	2	14	0,14
9	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	5	1	-	-	1	2	-	1	-	-	-	-	10	0,10
10	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 2/	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	5	0,05
11	Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	3	0,03
12	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,02
<b>Total</b>		<b>573</b>	<b>673</b>	<b>1 118</b>	<b>766</b>	<b>884</b>	<b>885</b>	<b>955</b>	<b>964</b>	<b>751</b>	<b>841</b>	<b>871</b>	<b>922</b>	<b>10 203</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

2/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.7 CPC - PERÚ: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	193	269	607	337	419	353	494	429	318	358	333	376	4 486	61,31
2	Infundada	57	74	77	96	60	87	65	73	68	78	72	65	872	11,92
3	Derivado	26	22	43	23	42	57	59	66	48	49	68	56	559	7,64
4	Improcedente	48	51	59	40	37	61	27	47	32	36	39	36	513	7,01
5	Desistimiento	11	22	40	12	21	21	20	26	23	32	18	25	271	3,70
6	Inadmisibile	29	24	21	20	23	31	17	10	20	8	25	31	259	3,54
7	Conciliación 1/	17	17	21	18	13	19	38	22	24	24	8	31	252	3,44
8	Abandono	4	2	12	4	5	2	2	1	1	2	1	6	42	0,57
9	Acuerdo extraprocés	1	8	6	2	3	3	6	2	2	3	2	2	40	0,55
10	Otros 2/	1	2	1	1	1	1	2	2	3	4	2	3	23	0,31
<b>Total</b>		<b>387</b>	<b>491</b>	<b>887</b>	<b>553</b>	<b>624</b>	<b>635</b>	<b>730</b>	<b>678</b>	<b>539</b>	<b>594</b>	<b>568</b>	<b>631</b>	<b>7 317</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Contiene conciliación de las partes.

2/ Incluye: conclusión y archivo del expediente, otra forma de conclusión, resolución que concluye el procedimiento, y resolución que declara nulidad del admisorio e inadmisibilidad.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.8 CPC - PERÚ: APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	77	77	109	126	123	141	116	152	120	140	180	184	1 545	60,40
2	Revoca	22	18	19	28	25	22	34	38	24	24	21	19	294	11,49
3	Nulidad	14	15	31	17	35	23	22	24	12	14	25	19	251	9,81
4	Confirma en parte	19	15	14	13	29	13	15	27	16	24	27	37	249	9,73
5	Desistimiento	7	4	11	8	15	12	10	10	9	12	23	3	124	4,85
6	Conciliación	-	2	3	2	4	6	4	3	4	7	6	2	43	1,68
7	Improcedente	2	4	1	5	3	-	1	6	7	-	4	6	39	1,52
8	Nulidad conc. apel. 1/	2	1	-	1	1	2	2	-	-	3	-	-	12	0,47
9	Otros	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,04
<b>Total</b>		<b>143</b>	<b>136</b>	<b>188</b>	<b>200</b>	<b>235</b>	<b>219</b>	<b>205</b>	<b>260</b>	<b>192</b>	<b>224</b>	<b>286</b>	<b>270</b>	<b>2 558</b>	<b>100,00</b>

1/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.9 CPC - PERÚ: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE Y TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de expediente	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Queja	Infundada	8	9	2	1	5	4	6	4	3	2	2	5	51	45,54	
		Improcedente	3	5	1	2	2	1	3	3	3	5	3	4	35	31,25	
		Fundada	3	-	5	-	1	1	-	2	-	-	2	3	17	15,18	
		Sustracción de la materia	1	-	-	1	1	1	-	-	-	1	3	-	1	9	8,04
		<b>Sub-total</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>112</b>	<b>100,00</b>	
2	Incumplimiento de medidas correctivas	Derivado	1	3	6	1	4	4	1	4	4	1	-	1	30	40,54	
		Fundada	3	7	7	-	3	1	2	-	-	1	-	-	24	32,43	
		Improcedente	2	2	4	-	-	1	-	-	-	4	-	-	13	17,57	
		Infundada	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	4	5,41	
		Abandono	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	2,70	
		Otros	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1,35	
<b>Sub-total</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>74</b>	<b>100,00</b>			
3	Liquidación de costas y costos	Derivado	-	1	5	-	4	5	3	2	2	3	1	1	27	39,71	
		Liquidando costas y costos	6	6	3	1	-	4	-	-	3	-	2	1	26	38,24	
		Improcedente	-	1	2	-	2	1	-	-	-	-	-	-	6	8,82	
		Fundada	1	1	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	5	7,35	
		Abandono	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,47	
		Conciliación	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1,47	
		Inadmisible	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,47	
		Otros	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,47	
<b>Sub-total</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>68</b>	<b>100,00</b>			
4	Sancionador por el Art. 5 a/	Fundada	5	-	3	3	2	3	2	1	1	-	1	1	22	91,67	
		Infundada	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	8,33	
		<b>Sub-total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>	
5	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	Fundada	1	1	2	-	-	1	1	-	1	1	-	-	8	50,00	
		Improcedente	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	4	25,00	
		Derivado	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	18,75	
		Abandono	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	6,25	
		<b>Sub-total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	
6	Nulidad de oficio	Infundada	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	2	-	5	35,71	
		Improcedente	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1	4	28,57	
		Derivado	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	7,14	
		Fundada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	7,14
		Otros	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	21,43
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	
7	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	Fundada	-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	-	-	4	40,00	
		Derivado	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	30,00	
		Conciliación	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10,00	
		Inadmisible	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10,00	
		Otros	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10,00	
<b>Sub-total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>			
8	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 1/	Fundada	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2	40,00	
		Infundada	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	40,00	
		Abandono	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	20,00	
<b>Sub-total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>		
9	Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	66,67	
		Otros	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	33,33	
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	
10	Sancionador por el Art. 7 a/	Fundada	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	100,00	
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	
<b>Total</b>			<b>43</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>328</b>		

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

1/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B. SEDE CENTRAL

### B.1 EXPEDIENTES INICIADOS

#### 3.10 CPC - SEDE CENTRAL: EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia 1/	198	297	221	157	240	188	230	681	339	223	253	139	3 166	70,67
2	Apelación	96	92	102	64	110	104	103	110	106	76	112	82	1 157	25,83
3	Quejas	10	8	3	3	5	1	5	6	2	7	8	4	62	1,38
4	Liq. costas y costos	3	7	1	7	2	6	1	2	3	4	1	-	37	0,83
5	Incum. medidas correctivas	5	8	2	3	6	4	-	4	1	1	1	-	35	0,78
6	Nulidad de oficio	1	-	1	1	1	-	-	-	-	1	1	2	8	0,18
7	Sancionador por el Art. 5 a/	1	1	-	1	-	-	1	1	1	-	-	1	7	0,16
8	Incum. liq. de costas y costos	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4	0,09
9	Sanc. incum. medida cautelar 2/	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	0,04
10	Incum. acuerdo conciliador	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,02
11	Sancionador por el Art. 7 a/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,02
<b>Total</b>		<b>317</b>	<b>415</b>	<b>330</b>	<b>236</b>	<b>366</b>	<b>303</b>	<b>340</b>	<b>805</b>	<b>452</b>	<b>312</b>	<b>376</b>	<b>228</b>	<b>4 480</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

2/ Sancionador por incumplimiento de medida cautelar.

a/ Procedimientos sancionadores originados por presunto 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.

#### 3.11 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	130	178	207	140	201	159	211	199	186	214	198	133	2 156	68,10
2	De oficio	60	115	4	11	32	20	3	478	151	3	38	2	917	28,96
3	Reingreso 1/	8	4	10	6	7	9	16	4	2	6	17	4	93	2,94
<b>Total</b>		<b>198</b>	<b>297</b>	<b>221</b>	<b>157</b>	<b>240</b>	<b>188</b>	<b>230</b>	<b>681</b>	<b>339</b>	<b>223</b>	<b>253</b>	<b>139</b>	<b>3 166</b>	<b>100,00</b>

1/ Los reingresos son denuncias que vuelven a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.12 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	38	52	72	56	69	52	64	57	54	71	73	45	703	22,20
2	Venta, manten. y repar. vehículos	30	15	29	14	49	23	33	208	76	29	19	7	532	16,80
3	Construcción e inmobiliario	18	28	24	12	22	20	28	172	19	27	22	23	415	13,11
4	Educación	35	29	13	5	7	8	10	14	20	7	12	5	165	5,21
5	Servicios salud humana y veterinaria	7	19	11	17	14	10	12	16	10	19	7	4	146	4,61
6	Restaurantes, bares y cantinas	4	55	3	2	4	2	4	6	34	2	19	2	137	4,33
7	Servicios profesionales, técnicos y otros	7	11	8	7	7	5	15	26	15	14	9	8	132	4,17
8	Com. mayorista otros productos	6	5	6	6	12	4	8	38	21	5	5	4	120	3,79
9	Seguros 1/	5	8	18	7	5	9	17	6	13	8	10	11	117	3,70
10	Servicios varios 2/	8	5	4	4	9	7	6	17	6	7	8	1	82	2,59
11	Com. min. otros productos	3	6	1	3	4	2	3	33	10	3	7	3	78	2,46
12	Transp. terrestre y otros tipos transp.	3	6	3	3	5	7	2	14	5	5	3	2	58	1,83
13	Act. artísticas, entreten. y esparcimiento	3	6	-	2	7	7	3	6	4	2	13	3	56	1,77
14	Elab. prod. aliment., bebidas y tabaco	3	12	4	1	4	4	2	2	11	2	7	3	55	1,74
15	Telecomunicaciones	6	3	4	3	2	3	4	5	5	6	7	4	52	1,64
16	Transp. por vía aérea	3	4	4	5	3	4	3	7	7	2	2	3	47	1,48
17	Afocat y asociaciones diversas	7	7	3	2	3	8	-	3	5	3	5	-	46	1,45
18	Supermcdos, bod., minimark. y similares	2	3	4	1	4	2	1	4	2	1	5	-	29	0,92
19	Otras actividades manufactureras 3/	1	2	1	1	3	2	1	7	3	-	3	2	26	0,82
20	Otras actividades económicas 4/	9	21	9	6	7	9	14	40	19	10	17	9	170	5,37
<b>Total</b>		<b>198</b>	<b>297</b>	<b>221</b>	<b>157</b>	<b>240</b>	<b>188</b>	<b>230</b>	<b>681</b>	<b>339</b>	<b>223</b>	<b>253</b>	<b>139</b>	<b>3 166</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Solo contiene actividades de seguros, es decir, no contiene denuncias contra alguna Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Incluye peluquería y otros tratamientos de belleza, captación, depuración y distribución de agua, actividades de la administración pública en general, entre otros servicios.

3/ Contiene fabricación de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores y sus motores; fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; y fabricación de jabones y detergentes, preparados para limpiar y pulir, perfumes y preparados de tocador; entre otras actividades manufactureras.

4/ Incluye agencias de viaje; tiendas por departamento, bazares y conexos; hoteles y otros tipos hospedaje; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.13 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN SUB ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de sub actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema fin. bancario	34	45	66	52	62	45	55	49	50	60	62	33	613	87,20
2	Sistema fin. no bancario	4	7	6	4	7	6	8	8	3	10	11	12	86	12,23
3	Otras actividades fin.	-	-	-	-	-	1	1	-	1	1	-	-	4	0,57
<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>56</b>	<b>69</b>	<b>52</b>	<b>64</b>	<b>57</b>	<b>54</b>	<b>71</b>	<b>73</b>	<b>45</b>	<b>703</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 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 2012

N°	Tipo de producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Libro de reclamaciones	6	-	-	-	20	-	-	184	59	-	-	-	269	50,56
2	Fallas y defectos	13	7	20	6	15	15	13	9	5	7	1	-	111	20,86
3	Devolución del dinero	7	6	6	3	6	2	10	4	4	11	3	-	62	11,65
4	Entrega	3	-	2	2	2	2	5	3	2	3	-	-	24	4,51
5	Venta 1/	-	-	-	1	1	1	1	-	2	2	11	5	24	4,51
6	Reparación	-	1	1	-	3	2	-	3	1	1	-	-	12	2,26
7	Otros	1	1	-	2	2	1	4	5	3	5	4	2	30	5,64
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>49</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>208</b>	<b>76</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>532</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Venta de vehículos automotores y motocicletas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.15 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIO, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Libro de reclamaciones	3	-	-	-	-	-	-	146	1	-	-	-	150	36,14
2	Defectos del inmueble 1/	5	9	11	5	15	8	13	15	5	9	2	-	97	23,37
3	Construcción y venta de inmuebles	1	-	2	-	-	2	-	4	1	1	15	21	47	11,33
4	Trámites de saneamiento	3	10	3	1	2	4	1	4	2	3	1	-	34	8,19
5	Demora en la entrega	1	3	2	3	3	2	6	2	1	8	-	2	33	7,95
6	No devolución de adelanto	1	1	2	-	-	1	2	-	3	1	1	-	12	2,89
7	Cobros indebidos	1	2	1	1	1	-	2	1	1	1	-	-	11	2,65
8	Metraje diferente del ofrecido	1	-	-	1	-	1	-	-	-	1	1	-	5	1,20
9	Otros	2	3	3	1	1	2	4	-	5	3	2	-	26	6,27
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>172</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>415</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

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.

### 3.16 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN, SEGÚN SUB ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de sub actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Educac. inicial, prim. y sec.	20	14	10	3	1	4	6	6	14	5	7	3	93	56,36
2	Educac. superior y otros	15	15	3	2	6	4	4	8	6	2	5	2	72	43,64
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>165</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.17 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS SALUD HUMANA Y VETERINARIA, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Mala praxis	4	4	5	7	11	5	8	4	6	9	-	-	63	43,15
2	Libro de reclamaciones	-	12	1	7	-	-	-	3	1	-	-	-	24	16,44
3	Cobros no informados	-	1	3	-	-	2	1	3	-	-	-	-	10	6,85
4	Servicios de consultorio y emergencia	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	6	1	10	6,85
5	Intervenciones quirúrgicas y otras	-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-	2	6	4,11
6	Seguro médico	2	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	6	4,11
7	Otros	1	1	1	2	2	3	2	2	3	8	1	1	27	18,49
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>146</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.18 CPC - SEDE CENTRAL: APELACIONES INGRESADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	37	46	42	23	49	46	50	44	53	38	60	31	519	44,86
2	Servicios profesionales, técnicos y otros	8	4	4	6	3	5	8	11	6	5	5	4	69	5,96
3	Construcción e inmobiliario	4	5	5	2	8	4	5	6	4	3	4	7	57	4,93
4	Transporte por vía aérea	4	1	9	6	6	2	3	6	6	4	2	5	54	4,67
5	Com. mayorista otros productos	4	2	3	3	3	10	4	3	3	3	7	3	48	4,15
6	Venta, mantenimiento y reparación vehículos	4	3	3	2	6	4	3	3	6	8	1	4	47	4,06
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	3	1	3	3	2	5	4	8	6	-	7	2	44	3,80
8	Afocat y asociaciones diversas	5	2	5	2	5	4	7	6	3	1	1	1	42	3,63
9	Telecomunicaciones	6	4	1	4	4	4	4	1	2	2	3	5	40	3,46
10	Educación	1	5	3	2	3	7	2	2	5	2	3	2	37	3,20
11	Servicios varios 1/	7	3	1	2	2	3	1	-	1	3	5	2	30	2,59
12	Seguros 2/	2	3	2	1	2	3	1	4	2	-	4	5	29	2,51
13	Supermcdos, bodegas, minimark. y similares	2	2	5	3	4	-	1	5	3	-	-	2	27	2,33
14	Com. min. otros productos	2	3	4	1	-	1	3	2	-	3	2	1	22	1,90
15	Tiendas por dpto., bazares y conexos	1	2	2	1	3	-	2	2	2	-	-	2	17	1,47
16	Agencias viaje y otros servicios de transporte	1	3	1	-	3	2	-	1	1	1	-	-	13	1,12
17	Servicios salud humana y veterinaria	1	1	1	2	2	-	-	3	-	-	1	2	13	1,12
18	Act. artísticas, entreten. y esparcimiento	-	-	-	-	-	1	-	1	2	1	1	1	7	0,61
19	Com. minorista línea blanca, marrón y otras	1	-	1	1	-	1	1	-	-	-	2	-	7	0,61
20	Otras actividades económicas 3/	3	2	7	-	5	2	4	2	1	2	4	3	35	3,03
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>92</b>	<b>102</b>	<b>64</b>	<b>110</b>	<b>104</b>	<b>103</b>	<b>110</b>	<b>106</b>	<b>76</b>	<b>112</b>	<b>82</b>	<b>1 157</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las actividades de 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/ Solo contiene actividades de seguros, es decir, no contiene denuncias contra alguna Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

3/ Incluye fabricación de muebles; comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; impresión y edición de libros, periódicos y relacionados; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.19 CPC - SEDE CENTRAL: APELACIONES INGRESADAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	15	24	19	14	28	20	28	24	21	23	21	16	253	48,75
2	Cuenta de ahorros	10	6	8	5	7	6	9	2	9	6	4	2	74	14,26
3	Crédito personal	1	-	1	2	1	3	5	3	8	2	2	2	30	5,78
4	Crédito de consumo	-	1	1	-	3	2	2	2	1	-	3	3	18	3,47
5	Servicios de estacionamiento 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18	-	18	3,47
6	Cuenta corriente	2	4	1	-	2	2	-	2	2	-	-	-	15	2,89
7	Cuenta de haberes	2	-	1	1	1	1	-	1	3	-	-	-	10	1,93
8	Operaciones de reporte 2/	-	2	2	-	1	-	-	1	-	-	1	-	7	1,35
9	Crédito hipotecario	-	1	1	-	1	1	-	1	-	-	-	1	6	1,16
10	Otros 3/	7	8	8	1	5	11	6	8	9	7	11	7	88	16,96
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>53</b>	<b>38</b>	<b>60</b>	<b>31</b>	<b>519</b>	<b>100,00</b>

1/ Se refiere a denuncias iniciadas contra alguna entidad financiera por sus servicios de estacionamiento.

2/ Incluye "Operaciones de reporte / centrales de riesgo".

3/ Contiene refinanciamiento, compensación por tiempo de servicios (CTS), préstamo personal, entre otros.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.20 CPC - SEDE CENTRAL: OTROS EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	7	8	2	2	4	3	1	3	5	2	4	3	44	28,03
2	Construcción e inmobiliario	2	3	-	1	1	-	2	1	1	-	-	-	11	7,01
3	Educación	-	2	-	-	3	-	1	-	-	4	1	-	11	7,01
4	Afocat y asociaciones diversas	-	2	1	-	2	1	1	-	-	1	-	-	8	5,10
5	Servicios varios 1/	-	-	1	1	-	-	-	1	1	3	1	-	8	5,10
6	Comercio mayorista otros productos	-	2	1	1	-	-	-	1	-	2	-	-	7	4,46
7	Seguros 2/	3	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	7	4,46
8	Transp. por vía aérea	-	-	-	2	1	-	-	4	-	-	-	-	7	4,46
9	Com. min. otros productos	2	-	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	6	3,82
10	Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	2	-	-	-	2	-	1	-	-	1	-	6	3,82
11	Otras actividades económicas 3/	9	7	1	5	5	5	1	2	-	1	4	2	42	26,75
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>157</b>	<b>100,00</b>

1/ Contiene pompas fúnebres y actividades conexas; generación, captación y distribución de energía eléctrica; entre otros servicios.

2/ Solo contiene actividades de seguros, es decir, no contiene denuncias contra alguna Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

3/ Incluye venta, mantenimiento y reparación de vehículos; fabricación de muebles; servicios profesionales, técnicos y otros; servicios de salud humana y veterinaria; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

### 3.21 CPC - SEDE CENTRAL: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia 1/	203	238	396	258	340	332	222	333	225	260	243	230	3 280	68,68
2	Apelación	40	47	100	93	126	108	90	137	84	107	139	173	1 244	26,05
3	Incum. medidas correctivas	6	14	16	1	7	7	3	6	4	7	-	1	72	1,51
4	Liq. costas y costos	6	11	12	1	6	9	3	3	6	3	3	3	66	1,38
5	Quejas	9	6	7	3	4	3	3	6	4	7	3	9	64	1,34
6	Incum. liq. de costas y costos	3	4	2	-	-	1	1	2	1	2	-	-	16	0,34
7	Sancionador por el Art. 5 a/	4	1	2	2	1	-	-	1	-	-	-	-	11	0,23
8	Incum. acuerdo conciliador	5	1	-	-	1	2	-	1	-	-	-	-	10	0,21
9	Incum. acuerdo conciliador SAC	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	5	0,10
10	Nulidad de oficio	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	1	5	0,10
11	Sanc. incum. medida cautelar 2/	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	2	0,04
12	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,02
<b>Total</b>		<b>278</b>	<b>323</b>	<b>536</b>	<b>362</b>	<b>485</b>	<b>462</b>	<b>323</b>	<b>490</b>	<b>324</b>	<b>386</b>	<b>390</b>	<b>417</b>	<b>4 776</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

2/ Sancionador por incumplimiento de medida cautelar.

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.

### 3.22 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	79	82	196	123	210	142	81	149	84	98	87	70	1 401	42,71
2	Infundada	40	49	53	64	33	65	31	53	46	55	44	35	568	17,32
3	Derivado	16	14	31	14	29	48	44	59	34	41	58	40	428	13,05
4	Improcedente	29	35	45	24	27	39	18	32	17	19	18	19	322	9,82
5	Desistimiento	5	17	23	9	10	9	13	13	17	22	13	14	165	5,03
6	Inadmisible	16	18	17	4	18	15	9	8	13	6	18	22	164	5,00
7	Conciliación 1/	13	12	12	14	6	10	20	17	11	14	4	20	153	4,66
8	Abandono	4	2	12	4	5	2	2	1	1	2	1	6	42	1,28
9	Acu. extraproceso 2/	1	7	6	2	2	2	4	1	2	2	-	1	30	0,91
10	Otros 3/	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	3	7	0,21
<b>Total</b>		<b>203</b>	<b>238</b>	<b>396</b>	<b>258</b>	<b>340</b>	<b>332</b>	<b>222</b>	<b>333</b>	<b>225</b>	<b>260</b>	<b>243</b>	<b>230</b>	<b>3 280</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Conciliación de las partes.

2/ Acuerdo extraproceso.

3/ Contiene conclusión y archivo del expediente, y otra forma de conclusión.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.23 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	66	63	108	70	107	97	57	90	65	67	69	53	912	27,80
2	Venta, manten. y repar. vehículos	18	25	30	24	27	39	27	36	25	31	25	23	330	10,06
3	Construcción e inmobiliario	14	32	37	16	30	26	22	35	28	27	28	34	329	10,03
4	Educación	6	11	45	19	26	21	13	32	9	13	10	12	217	6,62
5	Seguros 1/	15	16	16	16	11	25	8	18	13	17	17	7	179	5,46
6	Servicios profesionales, técnicos y otros	9	11	24	11	16	14	8	14	11	10	14	6	148	4,51
7	Servicios salud humana y veterinaria	6	9	18	4	15	15	12	17	12	11	10	18	147	4,48
8	Com. mayorista otros productos	11	15	11	13	11	13	7	13	10	11	8	4	127	3,87
9	Servicios varios 2/	4	5	16	8	11	13	7	9	11	10	5	12	111	3,38
10	Restaurantes, bares y cantinas	2	1	6	21	20	12	4	6	-	5	5	3	85	2,59
11	Afocat y asociaciones diversas	7	6	11	11	7	8	7	10	3	5	5	3	83	2,53
12	Transp. por vía aérea	7	6	10	7	3	8	3	6	7	3	6	11	77	2,35
13	Com. min. otros productos	8	7	7	5	15	8	4	5	2	3	5	5	74	2,26
14	Telecomunicaciones	8	2	15	4	4	4	5	9	1	1	4	9	66	2,01
15	Transp. terrestre y otros tipos transp.	5	4	3	3	5	5	3	8	3	7	7	5	58	1,77
16	Elab. prod. aliment., bebidas y tabaco	3	2	2	5	7	1	5	3	3	11	6	3	51	1,55
17	Act. artísticas, entreten. y esparcimiento	3	1	3	2	-	5	9	4	2	7	5	4	45	1,37
18	Otras actividades manufactureras 3/	2	7	10	3	8	3	3	2	1	3	1	2	45	1,37
19	Supermcdos, bod., minimark. y similares	2	2	3	2	1	2	5	2	3	5	4	4	35	1,07
20	Otras actividades económicas 4/	7	13	21	14	16	13	13	14	16	13	9	12	161	4,91
<b>Total</b>		<b>203</b>	<b>238</b>	<b>396</b>	<b>258</b>	<b>340</b>	<b>332</b>	<b>222</b>	<b>333</b>	<b>225</b>	<b>260</b>	<b>243</b>	<b>230</b>	<b>3 280</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Solo contiene actividades de seguros, es decir, no contiene denuncias contra alguna Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

2/ Incluye peluquería y otros tratamientos de belleza; actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria; actividades de organizaciones religiosas; entre otros servicios.

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

4/ Incluye agencias viaje; hoteles y otros tipos de hospedaje; tiendas por departamento, bazares y conexos; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.24 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	28	20	38	25	60	25	15	34	20	20	22	14	321	35,20
2	Infundada	18	15	24	22	14	22	8	15	17	23	14	12	204	22,37
3	Derivado	4	4	9	7	15	28	16	22	10	12	21	13	161	17,65
4	Improcedente	7	8	12	3	6	9	5	8	4	3	4	3	72	7,89
5	Desistimiento	3	9	9	4	3	3	3	5	7	3	3	3	55	6,03
6	Conciliación 1/	2	3	7	7	1	6	4	4	3	3	2	3	45	4,93
7	Inadmisible	3	2	6	1	6	4	5	2	4	1	3	3	40	4,39
8	Acu. extraproceso 2/	-	2	1	1	-	-	1	-	-	1	-	-	6	0,66
9	Abandono	1	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	5	0,55
10	Otros 3/	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	3	0,33
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>63</b>	<b>108</b>	<b>70</b>	<b>107</b>	<b>97</b>	<b>57</b>	<b>90</b>	<b>65</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	<b>53</b>	<b>912</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi. La información contiene las denuncias concluidas en las actividades económicas siguientes: "sistema financiero bancario", "sistema financiero no bancario" y "otras actividades financieras".

1/ Conciliación de las partes.

2/ Acuerdo extraproceso.

3/ Contiene conclusión y archivo del expediente, y otra forma de conclusión.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.25 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE VENTA, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	4	5	14	9	10	21	7	17	10	11	8	3	119	36,06
2	Improcedente	3	6	7	6	10	6	3	9	5	4	4	6	69	20,91
3	Infundada	2	3	3	3	1	4	5	1	4	5	6	4	41	12,42
4	Derivado	2	2	2	1	1	2	4	3	2	3	4	3	29	8,79
5	Conciliación 1/	1	3	1	1	1	-	5	3	1	2	-	3	21	6,36
6	Inadmisible	5	2	1	1	4	1	1	1	1	-	1	3	21	6,36
7	Desistimiento	1	2	1	1	-	2	1	1	2	5	1	1	18	5,45
8	Abandono	-	-	1	1	-	2	-	-	-	1	1	-	6	1,82
9	Acu. extraproceso 2/	-	2	-	1	-	1	1	1	-	-	-	-	6	1,82
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>330</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Conciliación de las partes.

2/ Acuerdo extraproceso.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.26 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	3	17	25	10	24	10	6	14	14	14	16	13	166	50,46
2	Infundada	2	-	3	2	1	3	2	4	4	1	2	3	27	8,21
3	Conciliación 1/	3	1	1	-	1	2	2	3	3	2	1	6	25	7,60
4	Desistimiento	-	3	1	1	1	1	3	4	3	7	-	1	25	7,60
5	Derivado	-	2	2	1	-	5	5	4	-	1	3	1	24	7,29
6	Improcedente	4	2	1	-	1	3	1	4	-	1	2	4	23	6,99
7	Inadmisibile	1	3	1	-	1	2	1	2	2	-	4	5	22	6,69
8	Abandono	1	1	2	2	-	-	1	-	-	-	-	-	7	2,13
9	Acu. extraproceso 2/	-	1	1	-	1	-	1	-	2	1	-	-	7	2,13
10	Otros 3/	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	0,91
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>329</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Conciliación de las partes.

2/ Acuerdo extraproceso.

3/ Contiene conclusión y archivo del expediente, y otra forma de conclusión.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la Sede Central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.27 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	5	7	35	12	24	16	11	21	6	4	9	6	156	71,89
2	Infundada	1	-	1	1	-	2	1	3	3	3	-	3	18	8,29
3	Derivado	-	1	8	-	-	-	-	5	-	2	-	1	17	7,83
4	Improcedente	-	-	1	3	-	1	-	2	-	1	-	-	8	3,69
5	Conciliación 1/	-	-	-	1	1	1	1	1	-	1	-	1	7	3,23
6	Inadmisibile	-	1	-	1	-	1	-	-	-	1	1	1	6	2,76
7	Desistimiento	-	2	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	5	2,30
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>11</b>	<b>45</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>217</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Conciliación de las partes.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.28 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE SEGUROS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	9	4	7	3	3	3	2	9	6	6	3	3	58	32,40
2	Infundada	3	7	5	8	1	13	2	4	2	3	7	1	56	31,28
3	Inadmisible	1	3	-	-	3	3	-	1	-	2	4	2	19	10,61
4	Derivado	-	-	-	1	2	1	1	3	1	1	3	-	13	7,26
5	Improcedente	1	2	1	2	-	2	1	-	2	2	-	-	13	7,26
6	Desistimiento	-	-	1	1	1	2	1	1	2	1	-	1	11	6,15
7	Conciliación 1/	1	-	1	1	1	-	1	-	-	2	-	-	7	3,91
8	Acu. Extraproceso 2/	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1,12
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi. La información solo contiene denuncias concluidas en la actividad de seguros, es decir, no incluye denuncias contra alguna Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

1/ Conciliación de las partes.

2/ Acuerdo extraproceso.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.29 CPC - SEDE CENTRAL: APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	19	19	49	52	56	60	38	65	42	52	77	110	639	51,37
2	Revoca	7	8	14	16	16	16	20	25	13	15	15	16	181	14,55
3	Nulidad	6	6	24	10	25	18	15	16	4	10	13	10	157	12,62
4	Confirma en parte	5	7	6	5	20	8	9	19	13	15	17	29	153	12,30
5	Desistimiento	3	1	5	5	5	2	6	6	6	9	12	1	61	4,90
6	Improcedente	-	4	1	4	3	-	-	4	3	-	2	5	26	2,09
7	Conciliación 1/	-	2	1	-	1	2	1	2	3	5	3	2	22	1,77
8	Nulidad conc. apel. 2/	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1	-	-	4	0,32
9	Otros	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,08
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	<b>90</b>	<b>137</b>	<b>84</b>	<b>107</b>	<b>139</b>	<b>173</b>	<b>1 244</b>	<b>100,00</b>

1/ Conciliación de las partes.

2/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.30 CPC - SEDE CENTRAL: APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	19	25	44	38	64	41	37	59	40	43	84	75	569	45,74
2	Transp. por vía aérea	2	5	9	4	5	7	2	9	6	7	8	12	76	6,11
3	Servicios profesionales, técnicos y otros	2	1	2	5	8	6	5	8	4	7	6	8	62	4,98
4	Construcción e inmobiliario	1	1	3	4	5	4	2	5	7	8	3	11	54	4,34
5	Com. mayorista otros productos	2	1	1	5	7	1	2	4	6	6	5	4	44	3,54
6	Venta, manten. y repar. vehículos	1	-	4	3	6	4	5	4	1	3	5	8	44	3,54
7	Afocat y asociaciones diversas	4	1	1	3	2	6	5	7	5	1	3	4	42	3,38
8	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	1	-	2	4	4	5	4	3	4	6	8	42	3,38
9	Telecomunicaciones	2	3	5	2	2	3	3	6	1	3	4	7	41	3,30
10	Otras actividades económicas 1/	6	9	31	27	23	32	24	31	11	25	15	36	270	21,70
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	<b>90</b>	<b>137</b>	<b>84</b>	<b>107</b>	<b>139</b>	<b>173</b>	<b>1 244</b>	<b>100,00</b>

1/ Contiene seguros; educación; servicios varios; 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.

### 3.31 CPC - SEDE CENTRAL: APELACIONES RESUELTAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	9	11	22	19	22	19	17	31	19	20	47	51	287	50,44
2	Revoca	4	4	9	7	12	9	8	9	6	9	10	8	95	16,70
3	Confirma en parte	3	4	5	5	15	3	3	8	7	7	11	9	80	14,06
4	Nulidad	1	3	5	4	10	7	5	6	1	3	8	4	57	10,02
5	Desistimiento	2	1	3	-	2	1	3	1	5	4	7	1	30	5,27
6	Improcedente	-	2	-	2	2	-	-	2	1	-	1	1	11	1,93
7	Conciliación 1/	-	-	-	-	1	1	1	2	1	-	-	1	7	1,23
8	Nulidad conc. apel. 2/	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,35
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>25</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>64</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>59</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>84</b>	<b>75</b>	<b>569</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias concluidas en las actividades económicas siguientes: "sistema financiero bancario", "sistema financiero no bancario" y "otras actividades financieras".

1/ Conciliación de las partes.

2/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.32 CPC - SEDE CENTRAL: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	10	9	18	3	6	5	4	2	2	2	4	3	68	26,98
2	Derivado 1/	3	8	10	1	8	9	4	7	6	4	1	2	63	25,00
3	Improcedente	6	8	6	1	3	1	-	3	2	8	1	2	41	16,27
4	Infundada	6	4	3	1	1	1	3	5	1	2	-	3	30	11,90
5	Liq. costas y costos 2/	6	6	3	1	-	4	-	-	3	-	2	1	26	10,32
6	Sustracción 3/	-	-	-	1	1	1	-	-	1	3	-	1	8	3,17
7	Abandono	1	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	5	1,98
8	Conciliación 4/	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	0,79
9	Inadmisible	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,79
10	Otros 5/	1	1	-	3	-	1	-	-	-	-	-	1	7	2,78
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>252</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye una denuncia derivada a otra entidad competente.

2/ Liquidando costas y costos.

3/ Sustracción de la materia.

4/ Conciliación de las partes.

5/ Incluye las categorías siguientes: conclusión y archivo del expediente, concluido por Oficina Regional, y otra forma de conclusión.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.33 CPC - SEDE CENTRAL: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	7	15	15	4	4	3	2	5	3	2	3	6	69	27,38
2	Construcción e inmobiliario	4	3	3	-	1	4	1	3	2	-	-	1	22	8,73
3	Educación	1	-	4	-	-	1	1	2	-	4	2	-	15	5,95
4	Servicios varios 1/	1	-	1	-	1	1	1	1	-	5	1	1	13	5,16
5	Transp. por vía aérea	1	3	-	-	3	1	-	2	2	-	-	-	12	4,76
6	Afocat y asociaciones diversas	1	-	4	-	-	3	1	1	-	-	1	-	11	4,37
7	Com. mayorista otros productos	-	3	2	2	-	-	-	-	1	2	-	-	10	3,97
8	Com. min. otros productos	3	1	-	1	3	-	-	-	1	-	-	-	9	3,57
9	Servicios profesionales, técnicos y otros	2	3	1	-	1	1	-	-	-	-	1	-	9	3,57
10	Transp. terrestre y otros tipos transp.	-	-	2	-	-	2	1	1	1	1	-	1	9	3,57
11	Venta, manten. y repar. vehículos	1	-	-	-	2	2	-	-	-	2	-	2	9	3,57
12	Agencias viaje y otros serv. transp.	2	3	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	8	3,17
13	Seguros 2/	1	-	-	2	1	-	-	2	-	-	-	1	7	2,78
14	Otras actividades económicas 3/	11	7	8	2	3	4	4	3	3	3	-	1	49	19,44
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>252</b>	<b>100</b>

1/ Contiene pompas fúnebres y actividades conexas; captación, depuración y distribución de agua; y generación, captación y distribución de energía eléctrica; entre otros servicios.

2/ Solo contiene actividades de seguros, es decir, no contiene denuncias contra alguna Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

3/ Incluye servicios de salud humana y veterinaria; fabricación de muebles; 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.

## C. SEDE LIMA NORTE

### C.1 EXPEDIENTES INICIADOS

#### 3.34 CPC - SEDE LIMA NORTE: EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia 1/	44	46	41	51	82	65	31	62	53	28	31	37	571	74,74
2	Apelación	15	16	12	9	18	27	18	11	7	15	12	10	170	22,25
3	Quejas	1	4	-	1	4	1	1	-	1	2	1	2	18	2,36
4	Sancionador Art. 5 a/	1	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	5	0,65
<b>Total</b>		<b>61</b>	<b>66</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>104</b>	<b>94</b>	<b>50</b>	<b>73</b>	<b>61</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>764</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

a/ Procedimiento sancionador originado 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.

#### 3.35 CPC - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De oficio	27	31	28	36	63	50	22	39	20	3	5	13	337	59,02
2	De parte	17	10	12	15	19	14	9	20	33	25	21	23	218	38,18
3	Reingreso 1/	-	5	1	-	-	1	-	3	-	-	5	1	16	2,80
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>51</b>	<b>82</b>	<b>65</b>	<b>31</b>	<b>62</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>571</b>	<b>100,00</b>

1/ Los reingresos son denuncias que vuelven a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.36 CPC - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Educación	6	5	8	22	53	29	20	8	-	5	5	6	167	29,25
2	Sistema financiero	6	3	2	3	4	5	3	7	6	5	6	9	59	10,33
3	Construcción e inmobiliario	2	3	2	2	4	1	-	1	18	3	4	2	42	7,36
4	Venta, manten. y repar. vehículos	2	4	3	4	3	4	2	2	1	4	3	1	33	5,78
5	Com. min. otros productos	4	8	2	2	1	5	-	2	1	2	2	3	32	5,60
6	Restaurantes, bares y cantinas	2	1	-	3	1	4	-	12	4	-	1	1	29	5,08
7	Servicios profesionales, técnicos y otros	3	5	2	2	6	1	-	3	2	1	1	3	29	5,08
8	Com. mayorista otros productos	2	1	1	-	2	1	-	6	7	4	-	-	24	4,20
9	Elab. prod. aliment., bebidas y tabaco	-	2	13	-	-	2	-	5	1	1	-	-	24	4,20
10	Otras actividades económicas 1/	17	14	8	13	8	13	6	16	13	3	9	12	132	23,12
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>51</b>	<b>82</b>	<b>65</b>	<b>31</b>	<b>62</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>571</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye servicios salud humana y veterinaria; otras actividades manufactureras; transporte terrestre y otros tipos de transporte; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.37 CPC - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN, SEGÚN SUB ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sub actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Ed. inicial, prim. y sec.	4	4	6	20	44	22	18	6	-	3	5	4	136	81,44
2	Ed. superior y otros	2	1	2	2	9	7	2	2	-	2	-	2	31	18,56
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>53</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>167</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.38 CPC - SEDE LIMA NORTE: APELACIONES INGRESADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	4	6	2	3	4	14	3	2	1	3	5	4	51	30,00
2	Servicios varios 1/	2	2	-	1	-	2	4	1	2	4	1	1	20	11,76
3	Educación	1	-	4	-	1	1	3	1	1	-	2	-	14	8,24
4	Venta, manten. y repar. vehículos	1	1	-	1	-	3	-	1	-	2	-	1	10	5,88
5	Telecomunicaciones	1	1	-	-	4	-	-	1	-	-	-	1	8	4,71
6	Com. mayorista otros productos	-	-	-	1	1	1	2	-	1	1	-	-	7	4,12
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	-	1	1	1	-	-	1	-	-	1	1	7	4,12
8	Agencias viaje y otros serv. transp.	-	1	1	-	1	-	2	-	-	1	-	-	6	3,53
9	Servicios profesionales, técnicos y otros	1	2	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	6	3,53
10	Otras actividades económicas 2/	4	3	4	2	6	5	3	4	2	3	3	2	41	24,12
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>170</b>	<b>100,00</b>

1/ Contiene actividades postales; hogares privados con servicio doméstico; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; entre otros servicios.

2/ Incluye servicios profesionales, técnicos y otros; comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; transporte vía aérea; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.39 CPC - SEDE LIMA NORTE: APELACIONES INGRESADAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	2	2	1	1	2	8	3	-	-	2	1	1	23	45,10
2	Cuenta de ahorros	-	1	1	-	-	3	-	1	-	-	1	-	7	13,73
3	Crédito de consumo	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	5	9,80
4	Crédito personal	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	3,92
5	Operaciones reporte 1/	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	3,92
6	Cobros indebidos	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2	3,92
7	Otros	1	1	-	-	2	1	-	-	-	1	1	3	10	19,61
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>51</b>	<b>100,00</b>

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".

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.

## C.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

### 3.40 CPC - SEDE LIMA NORTE: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N° Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1 Denuncia 1/	32	41	41	35	34	31	22	40	34	59	63	57	489	72,23
2 Apelación	10	14	18	10	14	17	21	23	9	9	13	9	167	24,67
3 Quejas	1	4	-	1	4	1	1	-	1	2	-	1	16	2,36
4 Sancionador Art. 5 a/	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	1	5	0,74
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>64</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	<b>76</b>	<b>68</b>	<b>677</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

a/ Procedimiento sancionador originado 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.

### 3.41 CPC - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N° Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1 Fundada	22	34	35	25	28	23	17	38	31	53	54	44	404	82,62
2 Infundada	3	2	-	1	1	1	3	1	2	3	4	5	26	5,32
3 Derivado	3	1	1	2	3	1	1	-	-	1	5	4	22	4,50
4 Conciliación 1/	1	1	2	1	1	1	-	-	1	1	-	3	12	2,45
5 Desistimiento	2	3	2	1	-	2	-	-	-	1	-	-	11	2,25
6 Improcedente	1	-	1	4	1	2	-	1	-	-	-	1	11	2,25
7 Inadmisible	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,41
8 Acu. extraproceso 2/	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,20
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>59</b>	<b>63</b>	<b>57</b>	<b>489</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Conciliación de las partes.

2/ Acuerdo extraproceso.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.42 CPC - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Educación	2	1	6	4	5	7	6	12	15	35	38	19	150	30,67
2	Elab. prod. aliment., bebidas y tabaco	3	5	4	10	1	-	-	8	6	-	-	2	39	7,98
3	Sistema financiero	4	3	-	4	4	2	4	1	1	5	1	5	34	6,95
4	Com. min. otros productos	1	2	7	4	4	4	1	-	-	1	2	5	31	6,34
5	Servicios profesionales, técnicos y otros	4	2	4	3	1	1	1	4	1	4	2	2	29	5,93
6	Venta, manten. y repar. vehículos	1	3	2	-	-	3	1	3	3	1	6	2	25	5,11
7	Construcción e inmobiliario	4	1	3	3	-	1	-	4	1	2	1	1	21	4,29
8	Servicios salud humana y veterinaria	3	5	2	-	1	-	2	1	-	3	-	3	20	4,09
9	Restaurantes, bares y cantinas	2	3	1	1	1	2	2	-	1	-	1	5	19	3,89
10	Otras actividades económicas 1/	8	16	12	6	17	11	5	7	6	8	12	13	121	24,74
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>59</b>	<b>63</b>	<b>57</b>	<b>489</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades manufactureras; comercio mayorista de otros productos; tiendas por departamento, bazares y conexos; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.43 CPC - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1 Fundada	1	1	6	4	5	7	6	12	14	35	37	17	145	96,67	
2 Infundada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	2,00
3 Conciliación 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,67	
4 Derivado	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,67	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>150</b>	<b>100,00</b>	

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Conciliación de las partes.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.44 CPC - SEDE LIMA NORTE: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS, BEBIDAS Y TABACO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	2	5	3	9	1	-	-	8	6	-	-	2	36	92,31
2	Improcedente	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	5,13
3	Infundada	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,56
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.45 CPC - SEDE LIMA NORTE: APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	6	7	10	5	7	12	14	16	8	7	10	4	106	63,47
2	Nulidad	1	2	3	4	2	1	1	2	1	1	1	3	22	13,17
3	Confirma en parte	2	3	3	-	-	-	1	4	-	-	1	2	16	9,58
4	Conciliación 1/	-	-	1	1	1	2	2	-	-	1	1	-	9	5,39
5	Desistimiento	-	1	1	-	4	1	1	1	-	-	-	-	9	5,39
6	Revoca	-	1	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	4	2,40
7	Nulidad conc. apel. 2/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,60
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>167</b>	<b>100,00</b>

1/ Conciliación de las partes.

2/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.46 CPC - SEDE LIMA NORTE: APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	2	2	9	1	3	5	10	7	1	2	1	2	45	26,95
2	Servicios varios 1/	1	2	-	2	1	-	1	5	1	1	4	2	20	11,98
3	Educación	-	1	-	2	2	1	-	4	-	2	-	1	13	7,78
4	Com. mayorista otros productos	2	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	-	9	5,39
5	Venta, manten. y repar. vehículos	-	1	1	-	1	-	2	1	-	1	1	1	9	5,39
6	Servicios profesionales, técnicos y otros	1	1	2	1	-	-	-	2	-	-	1	-	8	4,79
7	Telecomunicaciones	-	1	1	-	-	4	-	-	1	-	-	-	7	4,19
8	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	1	-	1	1	1	-	-	1	-	-	1	7	4,19
9	Agencias viaje y otros serv. transp.	-	-	1	1	-	1	-	1	1	-	1	-	6	3,59
10	Otras actividades económicas 2/	3	5	4	2	5	4	7	2	3	2	4	2	43	25,75
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>167</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye actividades postales; hogares privados con servicio doméstico; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; entre otros servicios.

2/ Contiene otras actividades manufactureras; supermercados, bodegas, minimarkets y similares; tiendas por departamento, bazares y conexos; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.47 CPC - SEDE LIMA NORTE: APELACIONES RESUELTAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	1	-	7	-	2	3	6	4	1	1	1	2	28	62,22
2	Nulidad	-	1	2	1	-	1	1	1	-	-	-	-	7	15,56
3	Conciliación 1/	-	-	-	-	1	1	1	-	-	1	-	-	4	8,89
4	Confirma en parte	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	4,44
5	Desistimiento	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	4,44
6	Revoca	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2,22
7	Nulidad conc. apel. 2/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,22
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>100,00</b>

1/ Conciliación de las partes.

2/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.48 CPC - SEDE LIMA NORTE: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE Y TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de expediente	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Queja	Infundada	-	4	-	-	3	1	1	-	-	-	-	1	10	62,50
		Improcedente	1	-	-	1	1	-	-	-	1	2	-	-	6	37,50
		Sub-total	1	4	-	1	4	1	1	-	1	2	-	-	16	100,00
2	Sancionador Art. 5 a/	Fundada	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	1	5	100,00
		Sub-total	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	5
<b>Total</b>			<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>21</b>		

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## D. OFICINAS REGIONALES

### D.1 EXPEDIENTES INICIADOS

#### 3.49 CPC - OFICINAS REGIONALES: EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia 1/	829	401	353	224	229	363	247	121	187	269	316	253	3 792	75,06
2	Apelación	88	94	101	64	104	104	113	118	72	140	120	86	1 204	23,83
3	Quejas	4	4	1	1	-	3	6	3	1	2	3	5	33	0,65
4	Sancionador por el Art. 5 a/	1	1	1	-	1	-	-	-	1	-	3	3	11	0,22
5	Nulidad de oficio	-	-	-	-	-	2	1	1	1	4	-	-	9	0,18
6	Incumplimiento de medidas correctivas	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,04
7	Sanc. incum. med. cautelar 2/	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,02
<b>Total</b>		<b>923</b>	<b>500</b>	<b>456</b>	<b>290</b>	<b>334</b>	<b>472</b>	<b>368</b>	<b>243</b>	<b>262</b>	<b>415</b>	<b>442</b>	<b>347</b>	<b>5 052</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

2/ Sancionador por incumplimiento de medida cautelar.

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento del artículo 5 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.50 CPC - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de Inicio	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
		ORI Cajamarca	156	-	-	-	-	159	-	-	-	-	50	-	365	9,63
		ORI Lambayeque	19	31	20	-	10	10	18	2	-	95	129	1	335	8,83
		ORI La Libertad	96	27	-	1	-	-	3	8	41	13	13	101	303	7,99
		ORI Ica	-	98	7	-	84	-	-	-	-	15	-	-	204	5,38
		ORI Piura	71	60	50	-	2	1	-	-	-	3	-	-	187	4,93
		ORI Cusco	160	2	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	164	4,32
		ORI Tacna	100	-	1	22	-	17	-	-	4	1	1	8	154	4,06
1	De oficio	ORI Ancash - Huaraz	-	-	101	-	5	1	33	-	-	-	-	-	140	3,69
		ORI Puno	-	17	-	30	-	50	-	-	-	-	-	40	137	3,61
		ORI Arequipa	9	17	2	45	5	9	26	-	8	-	-	2	123	3,24
		ORI Ancash - Chimbote	54	7	2	1	-	-	-	10	20	-	-	-	94	2,48
		ORI San Martín	51	25	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	77	2,03
		ORI Junín	-	-	50	-	-	-	1	-	2	-	-	-	53	1,40
		ORI Loreto	-	-	-	8	3	-	9	3	-	11	2	2	38	1,00
		<b>Sub-total</b>	<b>716</b>	<b>284</b>	<b>233</b>	<b>107</b>	<b>109</b>	<b>248</b>	<b>90</b>	<b>23</b>	<b>75</b>	<b>139</b>	<b>196</b>	<b>154</b>	<b>2 374</b>	<b>62,61</b>
		ORI La Libertad	29	23	30	21	25	26	22	12	28	14	21	15	266	7,01
		ORI Piura	14	10	18	23	14	13	19	14	14	29	15	11	194	5,12
		ORI Lambayeque	11	13	16	9	13	13	34	8	6	15	15	21	174	4,59
		ORI Arequipa	10	8	15	15	12	13	17	14	19	17	18	12	170	4,48
		ORI Junín	5	2	6	8	8	9	21	16	15	4	6	7	107	2,82
		ORI Ancash - Chimbote	13	16	5	14	10	7	5	5	3	5	11	6	100	2,64
		ORI Cusco	4	3	5	7	13	1	8	12	3	11	9	2	78	2,06
2	De parte	ORI Tacna	4	4	5	3	2	1	8	5	7	4	3	6	52	1,37
		ORI Loreto	1	-	3	3	3	4	7	3	5	5	6	5	45	1,19
		ORI Ica	4	7	3	1	7	8	1	1	4	4	1	2	43	1,13
		ORI Puno	4	2	-	2	2	3	10	3	3	6	2	1	38	1,00
		ORI Cajamarca	3	2	3	1	1	2	2	2	2	6	5	6	35	0,92
		ORI San Martín	3	2	1	3	1	3	1	-	1	4	4	3	26	0,69
		ORI Ancash - Huaraz	4	1	1	-	4	4	1	1	2	-	2	1	21	0,55
		<b>Sub-total</b>	<b>109</b>	<b>93</b>	<b>111</b>	<b>110</b>	<b>115</b>	<b>107</b>	<b>156</b>	<b>96</b>	<b>112</b>	<b>124</b>	<b>118</b>	<b>98</b>	<b>1 349</b>	<b>35,57</b>
		ORI La Libertad	-	7	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	11	0,29
		ORI Lambayeque	1	4	1	-	1	-	-	-	-	2	2	-	11	0,29
		ORI Piura	-	2	3	-	2	1	-	-	-	-	-	-	8	0,21
		ORI Arequipa	-	-	-	2	1	3	-	-	-	1	-	-	7	0,18
		ORI Cusco	-	5	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	7	0,18
		ORI Puno	1	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	6	0,16
3	Rein-gresos 1/	ORI Tacna	-	-	1	3	-	-	1	-	-	1	-	-	6	0,16
		ORI Ancash - Huaraz	1	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	4	0,11
		ORI Junín	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	0,11
		ORI Loreto	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,05
		ORI Ancash - Chimbote	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,03
		ORI Cajamarca	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,03
		ORI Ica	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,03
		<b>Sub-total</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>1,82</b>
<b>Total</b>			<b>829</b>	<b>401</b>	<b>353</b>	<b>224</b>	<b>229</b>	<b>363</b>	<b>247</b>	<b>121</b>	<b>187</b>	<b>269</b>	<b>316</b>	<b>253</b>	<b>3 792</b>	<b>100,00</b>

1/ Son denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.51 CPC - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Com. min. otros productos	196	88	57	13	20	65	2	1	4	41	57	26	570	15,03
2	Sistema financiero	64	38	53	47	45	43	79	37	42	50	33	35	566	14,93
3	Educación	64	30	19	17	14	47	57	21	64	33	52	31	449	11,84
4	Com. min. textiles, prendas de vestir y calzado	77	25	38	2	6	14	1	-	-	6	2	31	202	5,33
5	Restaurantes, bares y cantinas	77	26	9	7	15	16	6	1	1	12	13	12	195	5,14
6	Com. mayorista otros productos	42	15	32	14	11	11	13	2	3	11	18	20	192	5,06
7	Venta, manten. y repar. vehículos	39	27	10	12	8	15	12	7	6	11	11	4	162	4,27
8	Construcción e inmobiliario	23	16	7	6	14	8	9	6	5	16	9	5	124	3,27
9	Transp. terrestre y otros tipos transp.	22	17	9	1	10	15	12	6	4	4	6	17	123	3,24
10	Hoteles y otros tipos hospedaje	23	18	18	12	13	15	3	-	2	5	5	1	115	3,03
11	Servicios profesionales, técnicos y otros	21	3	10	6	13	15	7	2	1	11	21	2	112	2,95
12	Seguros	4	9	6	12	15	7	11	9	11	3	11	11	109	2,87
13	Otras actividades manufactureras 1/	8	2	-	5	1	4	3	11	18	5	20	22	99	2,61
14	Servicios salud humana y veterinaria	16	12	8	10	4	11	5	4	5	8	4	4	91	2,40
15	Com. min. artículos ferretería y afines	22	11	15	11	-	17	-	-	-	3	6	1	86	2,27
16	Servicios varios 2/	11	11	5	5	4	7	2	5	4	3	7	7	71	1,87
17	Afocat y asociaciones diversas	2	2	-	2	2	4	17	4	5	4	10	3	55	1,45
18	Com. min. p.dtos. farmac., perfum. y afines	19	4	11	4	5	3	1	1	1	1	5	-	55	1,45
19	Telecomunicaciones	11	2	8	4	4	11	-	-	-	6	8	1	55	1,45
20	Otras actividades económicas 3/	88	45	38	34	25	35	7	4	11	36	18	20	361	9,52
<b>Total</b>		<b>829</b>	<b>401</b>	<b>353</b>	<b>224</b>	<b>229</b>	<b>363</b>	<b>247</b>	<b>121</b>	<b>187</b>	<b>269</b>	<b>316</b>	<b>253</b>	<b>3 792</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye acabado de productos textiles; fabricación de calzado; y fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; entre otros.

2/ Contiene peluquería y otros tratamientos de belleza; servicios sociales con alojamiento; y actividades de organizaciones religiosas; entre otros.

3/ Incluye agencias viaje y otros servicios de transporte; comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco; y supermercados, bodegas, minimarkets y similares; entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.52 CPC - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS INICIADAS EN LA ACTIVIDAD DE COMERCIO MINORISTA DE OTROS PRODUCTOS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Libro de reclamaciones	175	86	55	9	19	63	1	1	1	39	1	-	450	78,95
2	Rotulado	1	-	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-	5	0,88
3	Venta de prendas de vestir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	0,53
4	Venta de abarrotos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	0,35
5	Otros	20	2	2	2	1	2	1	-	2	1	56	21	110	19,30
<b>Total</b>		<b>196</b>	<b>88</b>	<b>57</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>41</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>570</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.53 CPC - OFICINAS REGIONALES: APELACIONES INGRESADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	47	37	32	19	43	47	46	34	24	63	50	37	479	39,78
2	Transp. terrestre y otros tipos transp.	4	3	5	5	11	7	8	8	7	16	6	3	83	6,89
3	Otras actividades manufactureras 1/	1	1	3	-	1	-	5	26	7	9	2	12	67	5,56
4	Educación	5	13	6	2	4	7	4	4	4	2	4	2	57	4,73
5	Com. min. línea blanca, marrón y otras	1	3	5	5	6	4	8	6	2	6	5	4	55	4,57
6	Afocat y asociaciones diversas	-	5	3	2	-	5	5	11	2	6	5	2	46	3,82
7	Servicios varios 2/	6	1	12	3	3	2	4	4	5	1	3	2	46	3,82
8	Venta, manten. y repar. vehículos	4	2	6	-	4	1	5	4	-	5	8	6	45	3,74
9	Seguros	3	9	7	3	3	3	3	3	2	4	2	-	42	3,49
10	Telecomunicaciones	2	3	6	3	4	1	4	5	-	5	4	3	40	3,32
11	Com. mayorista otros productos	1	1	3	4	6	4	2	1	5	-	4	2	33	2,74
12	Com. min. otros productos	3	2	1	2	3	1	8	3	-	1	1	1	26	2,16
13	Servicios profesionales, técnicos y otros	2	1	3	1	-	2	2	1	2	3	3	4	24	1,99
14	Transp. por vía aérea	1	3	3	1	5	2	2	1	1	1	3	-	23	1,91
15	Tiendas por dpto., bazares y conexos	1	4	-	2	2	1	2	1	4	1	1	1	20	1,66
16	Construcción e inmobiliario	-	2	-	3	4	1	-	-	-	5	4	-	19	1,58
17	Supermcdos, bod., minimark. y similares	2	-	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	18	1,50
18	Agencias viaje y otros serv. transp.	1	1	1	2	-	-	3	1	1	2	2	-	14	1,16
19	Hoteles y otros tipos hospedaje	-	2	2	-	-	1	-	2	-	1	3	-	11	0,91
20	Otras actividades economicas 3/	4	1	2	6	2	12	1	1	4	8	9	6	56	4,65
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>94</b>	<b>101</b>	<b>64</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>113</b>	<b>118</b>	<b>72</b>	<b>140</b>	<b>120</b>	<b>86</b>	<b>1 204</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye acabado de productos textiles; fabricación de productos metálicos para uso estructural; fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; entre otras.

2/ Contiene actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria; actividades de la administración pública en general; actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales; entre otros servicios.

3/ Incluye comercio minorista de combustible; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.54 CPC - OFICINAS REGIONALES: APELACIONES INGRESADAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Tarjeta de crédito	17	13	9	5	10	14	13	12	10	23	25	20	171	35,70
2	Crédito de consumo	4	2	-	1	4	3	2	6	1	4	10	4	41	8,56
3	Cuenta de ahorros	4	1	2	-	4	3	4	1	-	3	1	6	29	6,05
4	Crédito personal	-	4	3	1	1	1	2	1	1	1	9	4	28	5,85
5	Operaciones reporte 1/	3	2	4	1	1	1	1	2	3	9	1	-	28	5,85
6	Cobros indebidos	3	-	3	2	2	3	3	2	1	2	-	-	21	4,38
7	Tarjeta de débito	3	1	2	4	1	-	2	-	2	4	-	-	19	3,97
8	Crédito hipotecario	2	1	1	-	-	-	-	-	1	2	2	-	9	1,88
9	Refinanciamiento	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	1	5	1,04
10	Otros	10	13	7	5	20	22	19	9	5	15	1	2	128	26,72
<b>Total</b>		<b>47</b>	<b>37</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>63</b>	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>479</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye "operaciones de reporte / centrales de riesgo".

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.55 CPC - OFICINAS REGIONALES: APELACIONES INGRESADAS EN LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO Y/O MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de producto y/o motivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Equipaje	1	1	2	-	6	1	2	4	-	9	2	-	28	33,73
2	Encomienda	2	1	-	2	4	3	4	1	5	3	1	1	27	32,53
3	Calidad del servicio	-	-	-	2	-	-	-	3	-	-	-	-	5	6,02
4	Transporte de pasajeros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	3,61
5	Accidentes	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	2,41
6	Reembolso	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	2,41
7	Retraso	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	2,41
8	Otros	1	-	2	-	-	1	2	-	2	4	2	-	14	16,87
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>83</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.56 CPC - OFICINAS REGIONALES: OTROS EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	-	3	2	-	1	2	3	2	1	1	-	1	16	28,57
2	Servicios varios 1/	3	-	-	-	-	1	1	1	1	1	-	1	9	16,07
3	Com. min. otros productos	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	7,14
4	Educación	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	4	7,14
5	Servicios profesionales, técnicos y otros	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	4	7,14
6	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	5,36
7	Com. min. combustible	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2	3,57
8	Otras actividades manufactureras 2/	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2	3,57
9	Seguros	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	3,57
10	Otras actividades económicas 3/	1	-	-	-	-	2	-	-	1	2	2	2	10	17,86
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye actividades de la administración pública en general; y regulación y facilitación de la actividad económica, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de productos primarios de metales preciosos y metales no ferrosos; y fabricación de otros productos textiles.

3/ Incluye supermercados, bodegas, minimarkets y similares; telecomunicaciones; y comercio minorista de artículos de ferretería y afines.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## D.2 EXPEDIENTES CONCLUIDOS

### 3.57 CPC - OFICINAS REGIONALES: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia 1/	152	212	450	260	250	272	486	305	280	275	262	344	3 548	74,69
2	Apelación	93	75	70	97	95	94	94	100	99	108	134	88	1 147	24,15
3	Queja	5	4	1	-	1	3	5	3	2	1	4	3	32	0,67
4	Nulidad de Oficio	-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	4	1	9	0,19
5	Sancionador por el Art. 5 a/	1	-	-	1	1	2	2	-	-	-	1	-	8	0,17
6	Incum. medidas correctivas	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	0,04
7	Liq. costas y costos	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,04
8	Sanc. incum. med. cautelar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,02
9	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,02
<b>Total</b>		<b>252</b>	<b>291</b>	<b>522</b>	<b>358</b>	<b>347</b>	<b>373</b>	<b>588</b>	<b>410</b>	<b>382</b>	<b>385</b>	<b>405</b>	<b>437</b>	<b>4 750</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor 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.

### 3.58 CPC - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	92	153	376	189	181	188	396	242	203	207	192	262	2 681	75,56
2	Infundada	14	23	24	31	26	21	31	19	20	20	24	25	278	7,84
3	Improcedente	18	16	13	12	9	20	9	14	15	17	21	16	180	5,07
4	Derivado	7	7	11	7	10	8	14	7	14	7	5	12	109	3,07
5	Desistimiento	4	2	15	2	11	10	7	13	6	9	5	11	95	2,68
6	Inadmisibile	13	6	4	15	5	15	8	2	7	2	7	9	93	2,62
7	Conciliación 1/	3	4	7	3	6	8	18	5	12	9	4	8	87	2,45
8	Acu. extraproceso	-	1	-	-	1	1	1	1	-	1	2	1	9	0,25
9	Otros 2/	1	-	-	1	1	1	2	2	3	3	2	-	16	0,45
<b>Total</b>		<b>152</b>	<b>212</b>	<b>450</b>	<b>260</b>	<b>250</b>	<b>272</b>	<b>486</b>	<b>305</b>	<b>280</b>	<b>275</b>	<b>262</b>	<b>344</b>	<b>3 548</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección del Indecopi.

1/ Contiene conciliación de las partes.

2/ Incluye: conclusión y archivo del expediente, nulidad, resolución que concluye el procedimiento, y resolución que declara nulidad del admisorio e inadmisibilidad.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.59 CPC - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	53	54	60	64	49	50	60	49	54	47	43	69	652	18,38
2	Com. min. otros productos	8	21	77	30	15	20	113	60	39	44	33	44	504	14,21
3	Educación	26	13	18	11	13	21	43	27	19	23	24	52	290	8,17
4	Restaurantes, bares y cantinas	2	4	39	26	26	25	16	12	8	18	12	19	207	5,83
5	Com. min. textiles, prendas de vestir y calzado	12	9	23	12	7	25	32	26	9	6	7	4	172	4,85
6	Com. mayorista otros productos	3	15	23	9	7	15	19	15	17	17	10	17	167	4,71
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	4	13	27	14	11	19	22	4	8	11	10	10	153	4,31
8	Venta, manten. y repar. vehículos	5	6	24	4	20	7	21	9	11	15	16	13	151	4,26
9	Construcción e inmobiliario	1	7	16	8	12	13	19	9	5	16	7	9	122	3,44
10	Seguros	8	12	5	10	9	13	9	7	13	5	11	12	114	3,21
11	Hoteles y otros tipos hospedaje	2	3	12	6	19	5	11	9	12	10	13	2	104	2,93
12	Com. min. artículos ferretería y afines	-	14	16	3	6	1	14	7	15	6	8	4	94	2,65
13	Servicios profesionales, técnicos y otros	2	5	14	6	5	5	11	4	9	4	13	14	92	2,59
14	Servicios salud humana y veterinaria	6	3	10	4	10	7	13	9	8	5	8	9	92	2,59
15	Agencias viaje y otros serv. transp.	6	4	11	13	11	11	5	1	8	4	3	2	79	2,23
16	Servicios varios 1/	2	6	14	3	5	6	9	5	1	8	5	2	66	1,86
17	Com. min. pdtos. farmac., perfum. y afines	-	3	6	6	4	6	8	7	7	6	3	1	57	1,61
18	Telecomunicaciones	1	2	9	3	2	1	6	5	5	1	7	8	50	1,41
19	Com. min. línea blanca, marrón y otras	2	3	9	7	6	5	5	3	-	1	2	6	49	1,38
20	Otras actividades económicas 2/	9	15	37	21	13	17	50	37	32	28	27	47	333	9,39
<b>Total</b>		<b>152</b>	<b>212</b>	<b>450</b>	<b>260</b>	<b>250</b>	<b>272</b>	<b>486</b>	<b>305</b>	<b>280</b>	<b>275</b>	<b>262</b>	<b>344</b>	<b>3 548</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección del Indecopi.

1/ Contiene peluquería y otros tratamientos de belleza, servicios sociales con alojamiento, y actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria, entre otros servicios.

2/ Incluye comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco; Afocat y asociaciones diversas; y otras actividades manufactureras; entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.60 CPC - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN EL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	27	31	28	29	17	20	24	20	17	21	18	35	287	44,02
2	Infundada	8	9	10	17	13	11	14	3	10	6	5	11	117	17,94
3	Improcedente	9	5	4	5	2	4	4	8	6	7	10	6	70	10,74
4	Desistimiento	1	1	10	-	5	3	2	7	2	8	3	4	46	7,06
5	Derivado	1	3	4	5	6	3	5	5	8	1	-	4	45	6,90
6	Inadmisible	5	3	2	7	2	5	2	1	5	1	5	4	42	6,44
7	Conciliación 1/	1	2	2	1	3	4	8	2	4	3	1	4	35	5,37
8	Acu. extraproceso	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	3	0,46
9	Otros 2/	1	-	-	-	1	-	1	2	2	-	-	-	7	1,07
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>54</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>69</b>	<b>652</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección del Indecopi.

1/ Contiene conciliación de las partes.

2/ Incluye resolución que concluye el procedimiento, conclusión y archivo del expediente, y resolución que declara nulidad del admisorio e inadmisibilidad.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.61 CPC - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE COMERCIO MINORISTA DE OTROS PRODUCTOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	6	21	75	30	15	19	112	59	37	43	32	43	492	97,62
2	Infundada	1	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	5	0,99
3	Improcedente	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	4	0,79
4	Derivado	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,20
5	Inadmisible	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,20
6	Otros 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,20
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>21</b>	<b>77</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>113</b>	<b>60</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>504</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección del Indecopi.

1/ Incluye conclusión y archivo del expediente.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.62 CPC - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	26	9	15	10	11	15	32	25	16	18	17	47	241	83,10
2	Infundada	-	1	1	-	-	3	1	1	1	3	5	5	21	7,24
3	Conciliación 1/	-	-	-	-	-	-	7	-	-	1	-	-	8	2,76
4	Improcedente	-	1	1	-	1	-	-	1	-	1	1	-	6	2,07
5	Derivado	-	-	1	-	-	1	1	-	1	-	1	-	5	1,72
6	Inadmisible	-	2	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	5	1,72
7	Desistimiento	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2	0,69
8	Acu. extraproceso	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,34
9	Otros 2/	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,34
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>52</b>	<b>290</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección del Indecopi.

1/ Contiene conciliación de las partes.

2/ Incluye conclusión y archivo del expediente.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.63 CPC - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN LA ACTIVIDAD DE RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	2	4	38	25	22	23	16	9	7	17	11	17	191	92,27
2	Infundada	-	-	1	-	4	-	-	3	-	-	1	1	10	4,83
3	Improcedente	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	3	1,45
4	Conciliación 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,48
5	Derivado	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,48
6	Otros 2/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,48
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>207</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección del Indecopi.

1/ Contiene conciliación de las partes.

2/ Incluye conclusión y archivo del expediente.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.64 CPC - OFICINAS REGIONALES: APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	52	51	50	69	60	69	64	71	70	81	93	70	800	69,75
2	Revoca	15	9	5	12	9	5	12	13	11	9	6	3	109	9,50
3	Confirma en parte	12	5	5	8	9	5	5	4	3	9	9	6	80	6,97
4	Nulidad	7	7	4	3	8	4	6	6	7	3	11	6	72	6,28
5	Desistimiento	4	2	5	3	6	9	3	3	3	3	11	2	54	4,71
6	Improcedente	2	-	-	1	-	-	1	2	4	-	2	1	13	1,13
7	Conciliación 1/	-	-	1	1	2	2	1	1	1	1	2	-	12	1,05
8	Nulidad conc. apel. 2/	1	1	-	-	1	-	2	-	-	2	-	-	7	0,61
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>108</b>	<b>134</b>	<b>88</b>	<b>1 147</b>	<b>100,00</b>

1/ Contiene conciliación de las partes.

2/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.65 CPC - OFICINAS REGIONALES: APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	52	45	26	34	31	34	44	43	37	31	59	36	472	41,15
2	Transp. terrestre y otros tipos transp.	5	1	4	5	3	11	9	8	4	9	15	8	82	7,15
3	Com. min. línea blanca, marrón y otras	5	-	3	5	7	5	2	9	6	5	3	5	55	4,80
4	Otras actividades manufactureras 1/	1	-	1	3	1	1	-	3	14	16	14	1	55	4,80
5	Educación	1	3	7	13	2	4	8	3	4	2	3	3	53	4,62
6	Seguros	5	2	7	5	5	4	3	2	2	5	4	1	45	3,92
7	Servicios varios 2/	3	4	1	6	8	6	1	2	4	6	1	2	44	3,84
8	Afocat y asociaciones diversas	1	1	2	1	4	2	1	5	6	6	5	9	43	3,75
9	Venta, manten. y repar. vehículos	4	2	1	7	2	3	-	4	2	4	3	8	40	3,49
10	Otras actividades economicas 3/	16	17	18	18	32	24	26	21	20	24	27	15	258	22,49
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>108</b>	<b>134</b>	<b>88</b>	<b>1 147</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye acabado de productos textiles, fabricación de productos metálicos para uso estructural, fabricación de otros productos elaborados de metal, y fabricación de motocicletas, entre otras.

2/ Contiene actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria, actividades de correo distintas de las actividades postales nacionales y actividades de la administración pública en general, entre otros servicios.

3/ Incluye telecomunicaciones, comercio mayorista y minorista de otros productos, entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.66 CPC - OFICINAS REGIONALES: APELACIONES RESUELTAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	24	31	19	17	19	23	33	28	24	25	42	27	312	66,10
2	Revoca	10	5	2	8	2	4	7	6	6	2	2	2	56	11,86
3	Nulidad	5	4	-	2	6	2	3	4	4	-	7	1	38	8,05
4	Confirma en parte	8	3	4	4	2	-	1	2	1	3	4	5	37	7,84
5	Desistimiento	3	1	1	3	1	5	-	1	1	1	4	1	22	4,66
6	Improcedente	2	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	4	0,85
7	Nulidad conc. apel. 1/	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,42
8	Conciliación 2/	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,21
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>45</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>59</b>	<b>36</b>	<b>472</b>	<b>100,00</b>

1/ Nulidad de concesorio de apelación.

2/ Contiene conciliación de las partes.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.67 CPC - OFICINAS REGIONALES: APELACIONES RESUELTAS EN LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	4	-	2	2	2	7	5	5	4	5	9	6	51	62,20
2	Revoca	-	1	2	1	-	-	2	1	-	2	3	1	13	15,85
3	Confirma en parte	1	-	-	1	-	3	1	2	-	-	1	-	9	10,98
4	Desistimiento	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	1	5	6,10
5	Conciliación 1/	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	3	3,66
6	Nulidad conc. apel. 2/	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1,22
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>82</b>	<b>100,00</b>

1/ Contiene conciliación de las partes.

2/ Nulidad de concesorio de apelación.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.68 CPC - OFICINAS REGIONALES: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE EXPEDIENTE Y TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de expediente	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Queja	Infundada	3	3	-	-	1	2	2	1	2	1	2	1	18	56,25
		Improcedente	-	1	1	-	-	1	3	1	-	-	2	2	11	34,38
		Fundada	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	6,25
		Sustracción 1/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3,13
		<b>Sub-total</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>
2	Nulidad de oficio	Infundada	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	2	-	5	55,56
		Improcedente	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1	4	44,44
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>
3	Sancionador por el Art. 5 a/	Fundada	1	-	-	1	1	2	2	-	-	-	1	-	8	100,00
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>
4	Incum. medidas correctivas	Infundada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	50,00
		Derivado	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	50,00
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>								
5	Liq. costas y costos	Improcedente	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	50,00
		Fundada	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	50,00
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>
6	Sancionador por el Art. 7 a/	Fundada	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	100,00
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>
7	Sanc. incum. medida cautelar 2/	Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	100,00
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>							
<b>Total</b>			<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

1/ Sustracción de la materia.

2/ Sancionador por incumplimiento de medida cautelar.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 3.69 CPC - OFICINAS REGIONALES: OTROS EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	2	3	1	1	-	2	2	4	1	-	2	-	18	32,73
2	Servicios varios 1/	2	-	1	-	-	1	1	-	-	2	1	-	8	14,55
3	Educación	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	4,27
4	Seguros	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	3	5,45
5	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3,64
6	Com. min. combustible	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	3,64
7	Otras actividades manufactureras 2/	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2	3,64
8	Supermcdos, bod., minimark. y similares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	3,64
9	Telecomunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	3,64
10	Otras actividades economicas 3/	1	-	-	-	1	3	3	-	1	-	2	-	11	20,00
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye actividades de la administración pública en general, regulación y facilitación de la actividad económica, entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de productos primarios de metales preciosos y metales no ferrosos, y fabricación de otros productos textiles n.c.p.

3/ Incluye venta, mantenimiento y reparación de vehículos; Afocat y asociaciones diversas; comercio minorista de artículos de ferretería y afines; entre otras actividades económicas.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 4. CONSOLIDADO OPS Y CPC A NIVEL NACIONAL

En los dos cuadros siguientes se presenta información consolidada sobre los expedientes iniciados y concluidos en los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) y las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) a nivel nacional, es decir, en la sede central, sede Lima Norte y Oficinas Regionales del Indecopi<sup>10</sup>.

### 4.1 OPS Y CPC – PERÚ: EXPEDIENTES INICIADOS, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia 1/	1 687	1 288	1 257	982	1 195	1 205	1 296	1 632	1 218	1 215	1 386	1 066	15 427	76,60%
2	Apelación	199	202	215	137	232	235	234	239	185	231	244	178	2 531	12,57%
3	Incumplimiento de medidas correctivas	93	84	93	72	82	74	62	90	80	96	69	48	943	4,68%
4	Liquidación de costas y costos	46	48	60	45	63	59	51	57	62	68	49	41	649	3,22%
5	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 2/	8	13	19	7	9	15	19	14	17	16	9	12	158	0,78%
6	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	15	7	12	10	15	8	11	14	19	9	15	9	144	0,71%
7	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	10	9	7	7	10	8	10	15	11	14	11	19	131	0,65%
8	Queja	15	16	4	5	9	5	12	9	4	11	12	11	113	0,56%
9	Sancionador por el Art. 5 a/	3	2	4	1	1	1	1	1	2	-	3	4	23	0,11%
10	Nulidad de oficio	1	-	1	1	1	2	1	1	1	5	1	2	17	0,08%
11	Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	-	-	-	1	2	-	-	1	-	-	-	-	4	0,02%
12	Sancionador por el Art. 7 a/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,00%
<b>Total</b>		<b>2 078</b>	<b>1 669</b>	<b>1 672</b>	<b>1 268</b>	<b>1 619</b>	<b>1 612</b>	<b>1 697</b>	<b>2 073</b>	<b>1 599</b>	<b>1 665</b>	<b>1 799</b>	<b>1 390</b>	<b>20 141</b>	<b>100,00%</b>

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la sede central o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

2/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos en la sede central y sede Lima Norte; Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central y sede Lima Norte; y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

<sup>10</sup> Las precisiones del contenido de estos datos se encuentran en las dos secciones precedentes.

## 4.2 OPS Y CPC –PERÚ: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de expediente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Denuncia 1/	955	968	1 445	1 066	1 238	1 269	1 371	1 373	1 241	1 249	1 263	1 164	14 602	75,66
2	Apelación	143	136	188	200	235	219	205	260	192	224	286	270	2 558	13,25
3	Incumplimiento de medidas correctivas	63	83	97	57	95	80	81	72	60	84	56	90	918	4,76
4	Liquidación de costas y costos	60	55	51	32	69	49	63	57	47	57	53	60	653	3,38
5	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC 2/	11	6	13	11	17	10	10	18	11	16	11	18	152	0,79
6	Incumplimiento de liquidación de costas y costos	11	18	11	6	12	11	13	11	6	19	10	19	147	0,76
7	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	17	7	8	6	10	7	9	8	7	20	6	8	113	0,59
8	Queja	15	14	8	4	9	7	9	9	7	10	7	13	112	0,58
9	Sancionador por el Art. 5 a/	5	1	3	3	2	3	2	2	1	-	1	1	24	0,12
10	Nulidad de oficio	-	1	-	2	-	-	1	2	-	1	5	2	14	0,07
11	Sancionador por incumplimiento de medida cautelar	-	-	-	1	-	-	-	1	1	1	-	-	4	0,02
12	Sancionador por el Art. 7 a/	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,01
<b>Total</b>		<b>1 280</b>	<b>1 289</b>	<b>1 824</b>	<b>1 389</b>	<b>1 687</b>	<b>1 656</b>	<b>1 764</b>	<b>1 813</b>	<b>1 573</b>	<b>1 681</b>	<b>1 698</b>	<b>1 645</b>	<b>19 299</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la sede central o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

2/ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

a/ Procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos en la sede central y sede Lima Norte; 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.

## 5. SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC)<sup>11</sup> es el órgano especializado que resuelve, en segunda y última instancia administrativa, los procedimientos relacionados con las comisiones con competencia en materia de Protección al Consumidor<sup>12</sup>.

Además, la SPC resuelve los reclamos en queja y las recusaciones interpuestos 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. 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 SPC 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 2012 de las apelaciones y recursos de revisión recibidos y concluidos por la SPC, en materia de protección al consumidor.

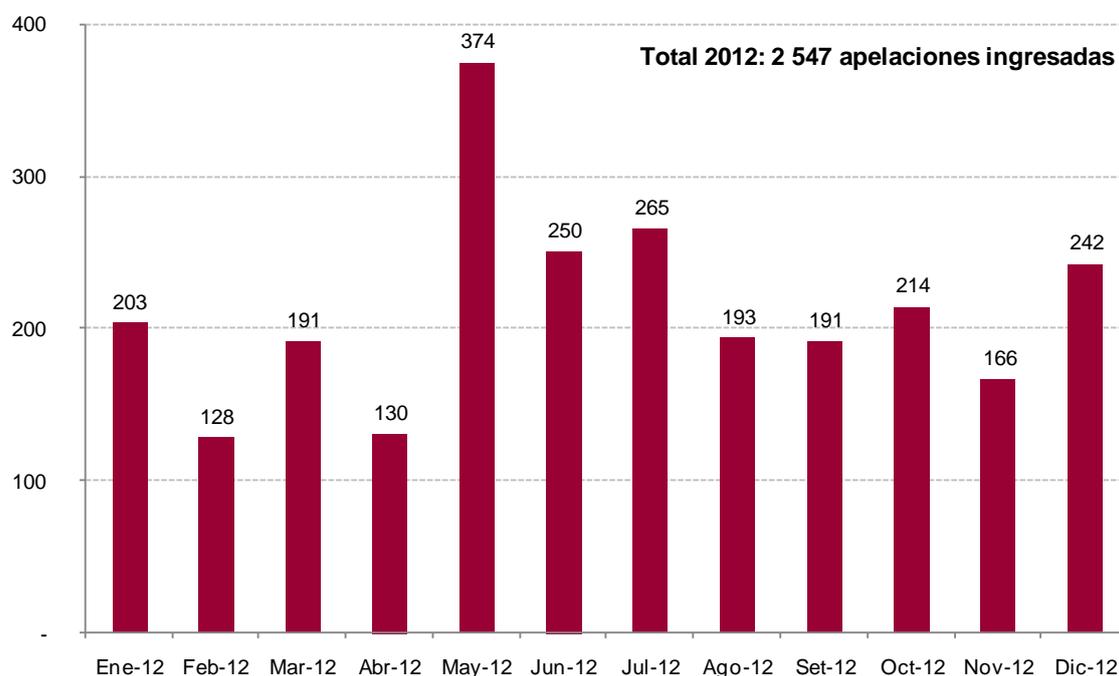
---

11 Bajo Decreto Supremo N° 107-2012-PCM publicado el 25 de octubre de 2012, se creó la Sala Especializada en Protección al Consumidor, como parte de las modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, denominada, anteriormente, Sala de Defensa de la Competencia N° 2.

12 Las Comisiones que cuentan con competencia en materia de protección al consumidor según sede u Oficina Regional son la sede central, sede Lima Norte y las comisiones de las Oficinas Regionales de Ancash-Chimbote, Ancash-Huaraz, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, Puno, San Martín y Tacna.

## A. APELACIONES INGRESADAS

### 5.1 SPC - APELACIONES INGRESADAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

### 5.2 SPC - APELACIONES INGRESADAS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL DE LA PRIMERA INSTANCIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

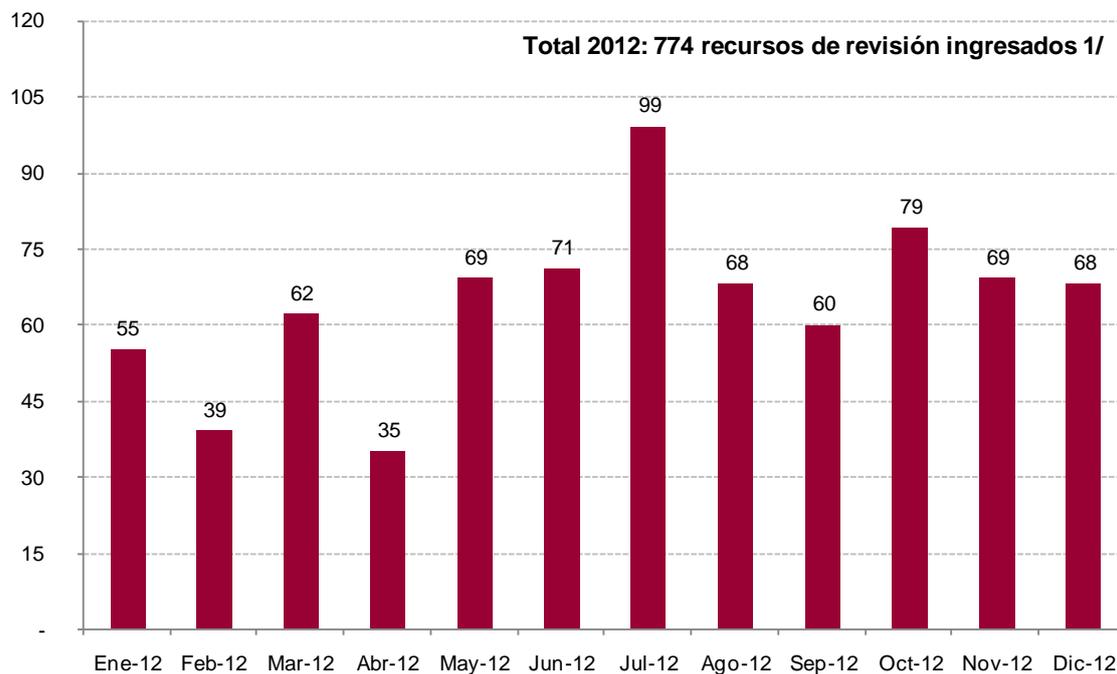
N°	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	101	69	100	66	164	134	134	111	97	93	71	123	1 263	49,59
2	ORI La Libertad	7	4	11	21	65	20	11	11	13	11	18	15	207	8,13
3	Sede Lima Norte	22	11	18	6	18	16	13	8	-	10	16	25	163	6,40
4	ORI Piura	8	26	6	4	48	14	3	10	7	6	12	19	163	6,40
5	ORI Arequipa	6	4	8	18	12	13	10	10	10	5	12	18	126	4,95
6	ORI Cusco	8	-	4	7	22	5	40	9	5	12	4	2	118	4,63
7	ORI Lambayeque	7	-	7	6	19	23	21	9	12	5	5	1	115	4,52
8	ORI Ancash-Huaraz	3	-	6	-	8	6	1	10	-	29	12	3	78	3,06
9	ORI Cajamarca	11	3	-	-	4	8	12	6	18	3	5	-	70	2,75
10	ORI Junín	12	-	11	-	5	-	2	3	6	9	-	9	57	2,24
11	ORI Ancash-Chimbote	-	2	1	-	7	3	1	2	4	13	-	12	45	1,77
12	ORI Ica	4	-	2	-	-	3	11	-	2	8	2	6	38	1,49
13	ORI Tacna	5	4	2	-	-	1	3	1	1	3	6	4	30	1,18
14	ORI Puno	6	-	5	1	-	1	-	3	-	7	1	2	26	1,02
15	ORI San Martín	1	-	5	-	1	2	-	-	15	-	1	-	25	0,98
16	ORI Loreto	2	5	5	1	1	1	3	-	1	-	1	3	23	0,90
<b>Total</b>		<b>203</b>	<b>128</b>	<b>191</b>	<b>130</b>	<b>374</b>	<b>250</b>	<b>265</b>	<b>193</b>	<b>191</b>	<b>214</b>	<b>166</b>	<b>242</b>	<b>2 547</b>	<b>100,00</b>

Nota: Cabe destacar que los procedimientos de apelación detallados en el cuadro, incluyen aquellos iniciados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo que declinó la competencia (de oficio o en virtud de lo dispuesto por la SPC), siendo el órgano competente la Comisión que tramitó la denuncia.

Fuente: Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 5.3 SPC - RECURSOS DE REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS INGRESADOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



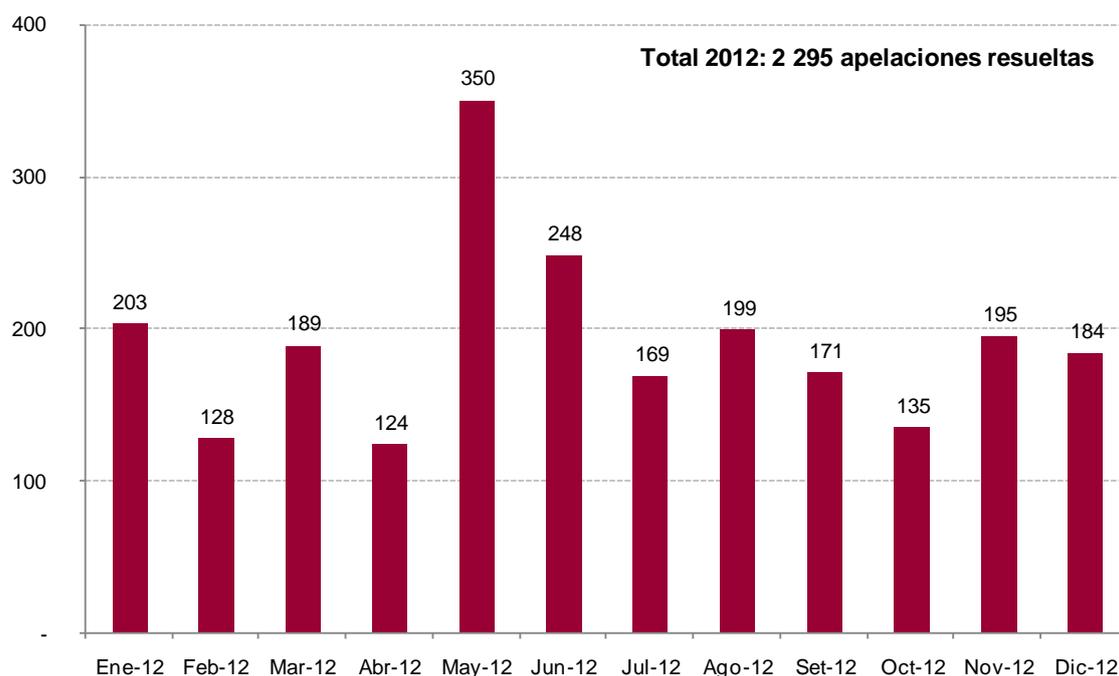
1/ Desde marzo de 2011, la SPC registra ingresos de recursos de revisión.

Fuente: Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B. APELACIONES RESUELTAS

### 5.4 SPC - APELACIONES RESUELTAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 5.5 SPC - APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	138	78	133	83	256	181	131	136	117	90	128	115	1 586	69,11
2	Revoca	39	26	32	18	51	44	30	36	31	29	36	35	407	17,73
3	Nulidad	14	13	19	17	31	13	7	19	16	8	17	19	193	8,41
4	Otro tipo de conclusión 1/	12	11	5	6	12	10	1	8	7	8	14	15	109	4,75
<b>Total</b>		<b>203</b>	<b>128</b>	<b>189</b>	<b>124</b>	<b>350</b>	<b>248</b>	<b>169</b>	<b>199</b>	<b>171</b>	<b>135</b>	<b>195</b>	<b>184</b>	<b>2 295</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye los siguientes tipos de conclusión: desestimación, conclusión del procedimiento, nulidad del concesorio de apelación, improcedente, sustracción de la materia, fundada y entre otros.

Fuente: Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 5.6 SPC - APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA DECLARADA POR EL DENUNCIADO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Actividad económica	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sistema financiero	51	48	71	28	78	51	21	61	52	55	86	66	668	29,11
2	Educación	35	11	20	5	33	29	18	9	24	9	20	21	234	10,20
3	Venta, manten. y repar. vehículos	16	5	12	8	25	11	20	11	7	9	7	18	149	6,49
4	Construcción e inmobiliario	10	2	9	9	14	18	5	16	11	11	9	13	127	5,53
5	Servicios profesionales, técnicos y otros	6	5	6	6	19	19	13	7	7	8	13	5	114	4,97
6	Transp. terrestre y otros tipos transp.	7	15	6	8	7	11	15	6	7	4	4	9	99	4,31
7	Seguros	16	9	11	10	4	6	4	8	6	10	9	5	98	4,27
8	Comercio minorista otros productos	2	5	-	6	29	10	5	8	6	5	5	5	86	3,75
9	Comercio mayorista otros productos	7	4	6	4	12	11	7	8	6	4	2	7	78	3,40
10	Servicios varios	8	2	4	5	16	7	3	6	3	1	10	7	72	3,14
11	Servicios salud humana y veterinaria	12	5	6	7	7	7	4	6	4	2	5	5	70	3,05
12	Restaurantes, bares y cantinas	2	-	3	4	21	13	15	5	-	1	1	2	67	2,92
13	Transp. por vía aérea	4	4	5	3	7	-	3	6	4	1	4	3	44	1,92
14	Afocat y asociaciones diversas	2	3	5	1	9	6	2	3	2	2	3	2	40	1,74
15	Telecomunicaciones	1	2	3	6	5	6	2	10	1	-	1	3	40	1,74
16	Agencias viaje y otros serv. transp.	4	-	5	2	6	6	4	4	1	-	1	1	34	1,48
17	Otras actividades económicas 1/	20	8	17	12	58	37	28	25	30	13	15	12	275	11,98
<b>Total</b>		<b>203</b>	<b>128</b>	<b>189</b>	<b>124</b>	<b>350</b>	<b>248</b>	<b>169</b>	<b>199</b>	<b>171</b>	<b>135</b>	<b>195</b>	<b>184</b>	<b>2 295</b>	<b>100,00</b>

Nota: La clasificación económica utilizada hace referencia al Código de Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) declarado por el denunciante.

1/ Contiene hoteles y otros tipos de hospedaje; otras actividades manufactureras; comercio minorista línea blanca, marrón y otras; supermercados, bodegas, minimarkets y similares; entre otras actividades económicas.

Fuente: Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

**CAPÍTULO 2:**

**DEFENSA DE LA**

**COMPETENCIA**

## 6. 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 ellas<sup>13</sup>.

- 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 administrativa<sup>14</sup>; 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.

La CEB – sede central delegó su competencia a las Oficinas Regionales a partir de mayo de 2008. A la fecha, un total de seis ORI cuentan con esta competencia, a

---

<sup>13</sup> “Índice de Barreras Burocráticas de Acceso al Mercado impuestas a nivel local durante el año 2011” Febrero, 2012. Disponible en [http://www.indecopi.gob.pe/RepositorioAPS/0/3/par/IND\\_CEB\\_2011/IBB2011.pdf](http://www.indecopi.gob.pe/RepositorioAPS/0/3/par/IND_CEB_2011/IBB2011.pdf), accedido el 08 de marzo de 2013.

<sup>14</sup> Ver: Decreto Legislativo N° 757, dictan Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada; Decreto Legislativo N° 668, dictan medidas destinadas a garantizar la libertad de comercio exterior e interior como condición fundamental para el desarrollo del país; Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento; Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; Ley N° 29022, Ley para la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones; Ley N° 28896, Ley que reduce el sobrecosto del pasaporte y deroga la Ley N° 27103; Decreto Legislativo N° 1014; y, Artículo 61° del Decreto Legislativo N° 776, Ley de Tributación Municipal.

saber. Ellas son Arequipa, Cusco, Ica, La Libertad, Lambayeque y Piura. Cabe señalar que, durante el 2012, se registró un incremento en el volumen de procesos de oficios iniciados por las ORI en materia de protección al consumidor relacionados al libro de reclamaciones, situación que generó la disminución de los procesos iniciados en materia de eliminación de barreras democráticas.

En este contexto, a continuación se presenta información estadística acerca de las barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad, identificadas por la CEB, en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2012, a nivel nacional, en la sede central y en las Oficinas Regionales.

## A. A NIVEL NACIONAL

### 6.1 CEB - PERÚ: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	15	22	38	21	40	28	28	30	34	34	38	27	355	83,33
2	ORI Arequipa	2	1	-	2	1	1	1	1	2	1	5	1	18	4,23
3	ORI Cusco	-	1	-	-	-	3	1	2	-	1	3	4	15	3,52
4	ORI Piura	2	-	1	-	2	-	-	2	3	1	-	1	12	2,82
5	ORI La Libertad	1	-	1	4	1	1	-	1	2	-	-	1	12	2,82
6	ORI Lambayeque	2	1	3	-	1	-	-	1	1	-	-	2	11	2,58
7	ORI Ica	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	3	0,70
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>25</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>36</b>	<b>426</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi y los procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

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

### 6.2 CEB - PERÚ: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	Sede Central	11	18	37	17	36	24	25	28	27	34	37	24	318	74,65
		ORI Cusco	-	1	-	-	-	3	1	2	-	1	3	4	15	3,52
		ORI Arequipa	2	-	-	2	1	-	1	1	2	1	5	1	16	3,76
		ORI Piura	2	-	1	-	2	-	-	2	3	1	-	1	12	2,82
		ORI La Libertad	1	-	1	4	1	1	-	1	2	-	-	1	12	2,82
		ORI Lambayeque	1	1	3	-	1	-	-	1	1	-	-	-	8	1,88
		ORI Ica	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	3	0,70
		<b>Sub-total</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>31</b>	<b>384</b>	<b>90,14</b>
2	De oficio	Sede Central	4	4	1	4	2	4	-	2	6	-	-	3	30	7,04
		ORI Lambayeque	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	0,70
		ORI Arequipa	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,47
		ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>8,22</b>
3	Reingresados 1/	Sede Central	-	-	-	-	2	-	3	-	1	-	1	-	7	1,64
<b>Total</b>			<b>22</b>	<b>25</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>36</b>	<b>426</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi y los procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

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.

### 6.3 CEB - PERÚ: PROCEDIMIENTOS CONCLUIDOS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	11	17	22	19	21	24	20	27	38	20	26	20	265	75,28
2	ORI Lambayeque	21	-	1	-	-	2	-	3	1	-	-	-	28	7,95
3	ORI Arequipa	-	5	1	4	-	5	1	1	-	2	3	2	24	6,82
4	ORI Cusco	-	5	2	-	1	-	-	-	-	3	1	1	13	3,69
5	ORI La Libertad	1	-	-	1	1	-	1	-	5	1	1	1	12	3,41
6	ORI Piura	1	-	-	1	1	-	1	-	1	-	2	-	7	1,99
7	ORI Ica	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	3	0,85
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>352</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

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.

### 6.4 CEB - PERÚ: PROCEDIMIENTOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundado	30	22	21	18	22	21	19	19	35	16	27	16	266	75,57
2	Improcedente	1	1	3	3	-	5	-	3	2	2	2	2	24	6,82
3	Inadmisible	1	2	1	2	2	2	-	5	1	3	2	-	21	5,97
4	Infundado	1	-	1	-	-	1	1	3	3	2	2	3	17	4,83
5	Sustracción de la materia	1	2	-	-	-	2	2	1	2	1	-	2	13	3,69
6	Declinación de competencia	1	-	-	2	-	1	-	-	1	2	-	1	8	2,27
7	Desistimiento	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	3	0,85
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>352</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

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.

## 6.5 CEB - PERÚ: PROCEDIMIENTOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN Y SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	Sede Central	9	14	18	13	19	16	17	15	30	15	22	15	203	57,67
		ORI Lambayeque	20	-	-	-	-	2	-	3	1	-	-	-	26	7,39
		ORI Arequipa	-	4	1	3	-	3	1	1	-	1	2	-	16	4,55
		ORI Cusco	-	4	2	-	1	-	-	-	-	-	1	1	9	2,56
		ORI La Libertad	1	-	-	1	1	-	-	-	3	-	1	-	7	1,99
		ORI Piura	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	1	-	5	1,42
		<b>Sub-total</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>266</b>	<b>75,57</b>
2	Improcedente	Sede Central	-	1	2	3	-	5	-	3	2	2	2	1	21	5,97
		ORI Lambayeque	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,28
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,28
		ORI Piura	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,28
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>6,82</b>
3	Inadmisible	Sede Central	1	2	1	1	2	2	-	4	1	2	1	-	17	4,83
		ORI Arequipa	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2	0,57
		ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,28
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,28
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>5,97</b>
4	Infundada	Sede Central	-	-	1	-	-	-	-	3	1	1	1	3	10	2,84
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3	0,85
		ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,28
		ORI Arequipa	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,28
		ORI Lambayeque	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,28
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,28
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>4,83</b>
5	Sustracción de la materia	Sede Central	1	-	-	-	-	1	2	1	2	-	-	1	8	2,27
		ORI Arequipa	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	3	0,85
		ORI Cusco	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	0,57
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>3,69</b>
6	Declinación de competencia	Sede Central	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	3	0,85
		ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2	0,57
		ORI Ica	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,57
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,28
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>2,27</b>
7	Desistimiento	Sede Central	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	3	0,85
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>352</b>	<b>100,00</b>	

Nota: Incluye los procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

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.

## 6.6 CEB - PERÚ: ENTIDADES DENUNCIADAS EN PROCEDIMIENTOS DECLARADOS FUNDADOS, SEGÚN TIPO DE ENTIDAD, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de entidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Ministerios	7	5	14	2	13	12	10	9	15	6	8	6	107	38,63
2	Municipalidades distritales	19	12	4	9	7	7	5	6	8	3	12	6	98	35,38
3	Municipalidades provinciales	4	5	3	6	3	3	2	3	9	6	5	3	52	18,77
4	Otros 1/	-	-	-	1	2	1	2	2	6	1	3	2	20	7,22
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

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

## B. SEDE CENTRAL

### 6.7 CEB - SEDE CENTRAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	11	18	37	17	36	24	25	28	27	34	37	24	318	89,58
2	De oficio	4	4	1	4	2	4	-	2	6	-	-	3	30	8,45
3	Reingresados 1/	-	-	-	-	2	-	3	-	1	-	1	-	7	1,97
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>22</b>	<b>38</b>	<b>21</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>355</b>	<b>100,00</b>

1/ Reingresados por mandato de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 6.8 CEB - SEDE CENTRAL: PROCEDIMIENTOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundado	9	14	18	13	19	16	17	15	30	15	22	15	203	76,60
2	Improcedente	-	1	2	3	-	5	-	3	2	2	2	1	21	7,92
3	Inadmisibile	1	2	1	1	2	2	-	4	1	2	1	-	17	6,42
4	Infundado	-	-	1	-	-	-	-	3	1	1	1	3	10	3,77
5	Sustracción de la materia	1	-	-	-	-	1	2	1	2	-	-	1	8	3,02
6	Desistimiento	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	3	1,13
7	Declinación de competencia	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	3	1,13
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>265</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 6.9 CEB - SEDE CENTRAL: PROCEDIMIENTOS DECLARADOS FUNDADOS, SEGÚN MATERIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Materia	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Requisitos y restricciones gobierno nacional	7	5	14	2	11	12	10	9	15	7	7	6	105	51,72
2	Restricciones al funcionamiento de establecimientos	1	1	1	4	2	1	2	1	4	3	5	1	26	12,81
3	Licencia de funcionamiento	-	1	-	1	1	1	1	2	1	1	4	3	16	7,88
4	Anuncios	-	1	-	-	1	1	2	-	1	1	2	2	11	5,42
5	Derecho de trámite	1	1	2	1	1	1	-	-	2	-	-	-	9	4,43
6	Suspensión de procedimientos	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	1	6	2,96
7	Restricciones tributarias al libre tránsito (playas)	-	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	5	2,46
8	Trabajos en la vía pública	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	3	1,48
9	Requisito no contemplado en el TUPA	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	0,99
10	Arbitrios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,49
11	Desconocimiento de silencio administrativo positivo	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,49
12	Requisitos y restricciones gobierno regional	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,49
13	Otras materias 1/	-	2	-	1	2	-	2	3	1	3	2	1	17	8,37
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>203</b>	<b>100,00</b>

1/ La clasificación presentada 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.

## 6.10 CEB - SEDE CENTRAL: ENTIDADES DENUNCIADAS EN PROCEDIMIENTOS DECLARADOS FUNDADOS, SEGÚN TIPO DE ENTIDAD, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de entidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Ministerios	7	5	14	2	13	12	10	9	15	6	8	6	107	50,00
2	Municipalidades distritales	2	9	3	7	7	4	5	4	6	2	8	6	63	29,44
3	Municipalidades provinciales	-	-	1	3	-	1	-	1	7	6	5	3	27	12,62
4	Otros 1/	-	-	-	1	2	1	2	2	5	1	2	1	17	7,94
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>214</b>	<b>100,00</b>

1/ Los otros tipos de entidad son: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica (abr-12 y sep-12), Osiptel (may-12), Reniec (may-12), Universidad Nacional de Ingeniería (jul-12), Universidad Nacional Federico Villarreal (jul-12), Universidad Nacional del Callao (ago-12), Autoridad Portuaria Nacional (jun-12, ago-12, sep-12 (2 veces), oct-12, nov-12 y dic-12), Universidad Nacional Mayor de San Marcos (sep-12), Gobierno Regional de La Libertad (sep-12) y Sunat (nov-12).

Fuente: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas en la Sede Central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## C. OFICINAS REGIONALES

### 6.11 CEB - OFICINAS REGIONALES: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	ORI Arequipa	2	1	-	2	1	1	1	1	2	1	5	1	18	25,35
2	ORI Cusco	-	1	-	-	-	3	1	2	-	1	3	4	15	21,13
3	ORI Piura	2	-	1	-	2	-	-	2	3	1	-	1	12	16,90
4	ORI La Libertad	1	-	1	4	1	1	-	1	2	-	-	1	12	16,90
5	ORI Lambayeque	2	1	3	-	1	-	-	1	1	-	-	2	11	15,49
6	ORI Ica	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	3	4,23
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi y los 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.

### 6.12 CEB - OFICINAS REGIONALES: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	ORI Cusco	-	1	-	-	-	3	1	2	-	1	3	4	15	21,13
		ORI Arequipa	2	-	-	2	1	-	1	1	2	1	5	1	16	22,54
		ORI Piura	2	-	1	-	2	-	-	2	3	1	-	1	12	16,90
		ORI La Libertad	1	-	1	4	1	1	-	1	2	-	-	1	12	16,90
		ORI Lambayeque	1	1	3	-	1	-	-	1	1	-	-	-	8	11,27
		ORI Ica	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	3	4,23
		<b>Sub-total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>66</b>	<b>92,96</b>
2	De oficio	ORI Lambayeque	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	4,23
		ORI Arequipa	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	2,82
		ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7,04</b>	
<b>Total</b>			<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos reingresados por mandato expreso de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi y los 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.

### 6.13 CEB - OFICINAS REGIONALES: PROCEDIMIENTOS CONCLUIDOS, SEGÚN OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	ORI Lambayeque	21	-	1	-	-	2	-	3	1	-	-	-	28	32,18
2	ORI Arequipa	-	5	1	4	-	5	1	1	-	2	3	2	24	27,59
3	ORI Cusco	-	5	2	-	1	-	-	-	-	3	1	1	13	14,94
4	ORI La Libertad	1	-	-	1	1	-	1	-	5	1	1	1	12	13,79
5	ORI Piura	1	-	-	1	1	-	1	-	1	-	2	-	7	8,05
6	ORI Ica	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	3	3,45
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>87</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los 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.

### 6.14 CEB - OFICINAS REGIONALES: PROCEDIMIENTOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundado	21	8	3	5	3	5	2	4	5	1	5	1	63	72,41
2	Infundado	1	-	-	-	-	1	1	-	2	1	1	-	7	8,05
3	Sustracción de la materia	-	2	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	5	5,75
4	Declinación de competencia	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	1	5	5,75
5	Inadmisible	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	1	-	4	4,60
6	Improcedente	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	3,45
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>87</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los 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.

## 6.15 CEB - OFICINAS REGIONALES: PROCEDIMIENTOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN Y OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada	ORI Lambayeque	20	-	-	-	-	2	-	3	1	-	-	-	26	29,89
		ORI Arequipa	-	4	1	3	-	3	1	1	-	1	2	-	16	18,39
		ORI Cusco	-	4	2	-	1	-	-	-	-	-	1	1	9	10,34
		ORI La Libertad	1	-	-	1	1	-	-	-	3	-	1	-	7	8,05
		ORI Piura	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	1	-	5	5,75
		<b>Sub-total</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>72,41</b>
2	Infundada	ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3	3,45
		ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1,15
		ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1,15
		ORI Lambayeque	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,15
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1,15
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>7</b>
3	Declinación de competencia	ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2	2,30
		ORI Ica	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	2,30
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1,15
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5,75</b>
4	Sustracción de la materia	ORI Arequipa	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	3	3,45
		ORI Cusco	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	2,30
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5,75</b>
5	Inadmisibile	ORI Arequipa	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2	2,30
		ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1,15
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1,15
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>4,60</b>
6	Improcedente	ORI Lambayeque	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,15
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1,15
		ORI Piura	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,15
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3,45</b>							
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>87</b>	<b>100,00</b>		

Nota: Incluye los 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.

## 6.16 CEB - OFICINAS REGIONALES: ENTIDADES DENUNCIADAS EN PROCEDIMIENTOS DECLARADOS FUNDADOS, SEGÚN TIPO DE ENTIDAD, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de entidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Municipalidades distritales	17	3	1	2	-	3	-	2	2	1	4	-	35	55,56
2	Municipalidades provinciales	4	5	2	3	3	2	2	2	2	-	-	-	25	39,68
3	Otros 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	3	4,76
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye los procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

1/ Otros se refiere al Gobierno Regional La Libertad (sep-12), a una persona natural (nov-12), y a la Dirección Regional de Educación del Cusco (dic-12)

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

# 7. 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 nacional.

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, concluidos y declarados fundados, así como a las multas impuestas durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2012.

## 7.1 CLC: INVESTIGACIONES PRELIMINARES INICIADAS Y CONCLUIDAS, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Investigaciones preliminares	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total
1	Iniciadas	1	-	1	1	4	-	-	-	1	2	2	-	12
2	Concluidas	-	-	2	2	2	-	1	-	3	-	3	4	17

Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 7.2 CLC: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	1	-	1	1	-	1	-	-	-	3	-	-	7	63,64
2	De oficio	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	1	4	36,36
3	Control de concentraciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 7.3 CLC: PROCEDIMIENTOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONDUCTA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conducta	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Prácticas colusorias	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	3	60,00
2	Abuso de posición de dominio	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	40,00
3	Control de concentraciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Infracción al art. 5 del Decreto Legislativo 807	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	2	5	100,00

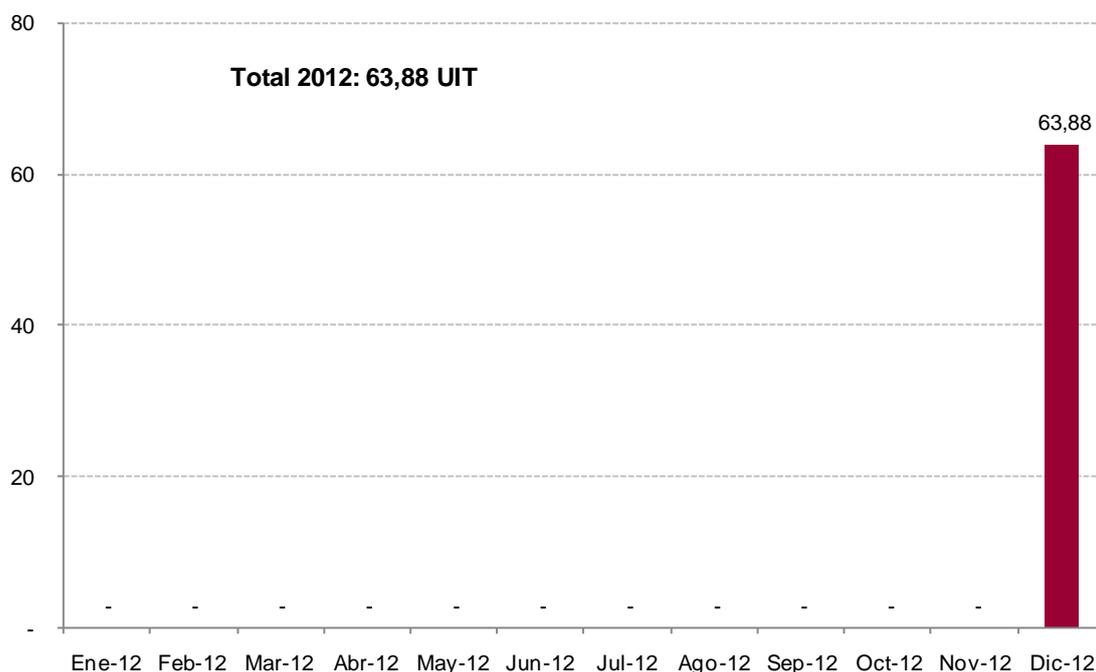
Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 7.4 CLC: PROCEDIMIENTOS DECLARADOS FUNDADOS, SEGÚN TIPO DE CONDUCTA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conducta	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Prácticas colusorias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	50,00
2	Abuso de posición de dominio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	50,00
3	Infracción al art. 5 del Decreto Legislativo 807	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	100,00

Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 7.5 CLC: MULTAS IMPUESTAS, ENERO - DICIEMBRE 2012 (Unidades Impositivas Tributarias)



Nota: Para el año 2012, la UIT equivalía a S/. 3 650,00 y para el año 2013 la UIT vigente equivale a S/. 3 700,00.

Fuente: Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 8. 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 pertinente<sup>15</sup>.

- Los precios dumping son 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 servicios 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. 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

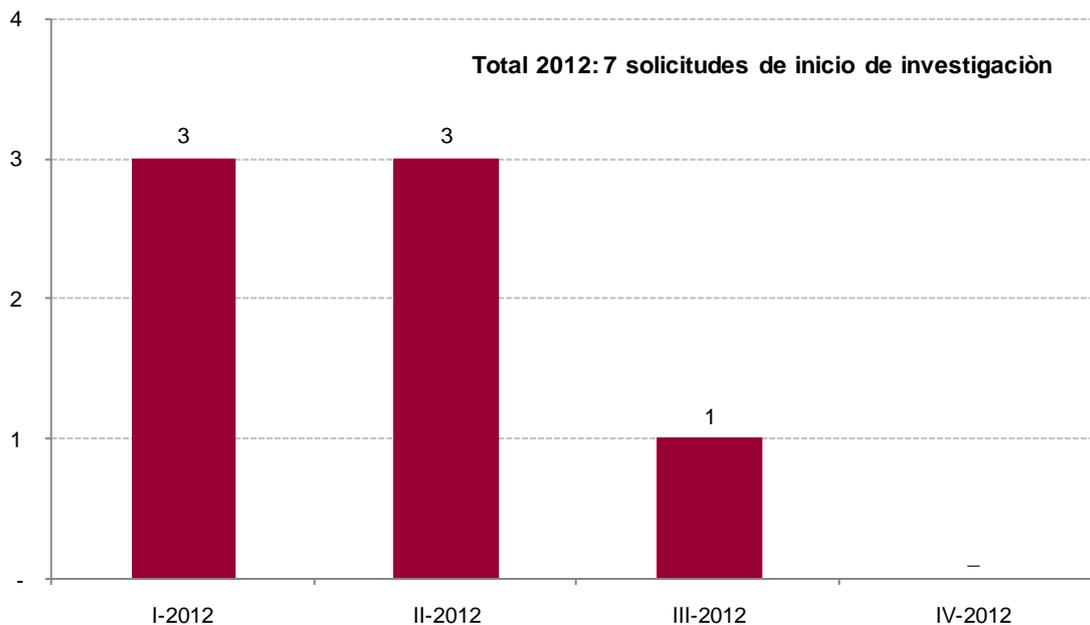
---

<sup>15</sup> Ver: Decreto Supremo 006-2003-PCM; y Decreto Supremo 133-91-EF, que fue modificado por el Decreto Supremo 051-92-EF.

ocasionado a la producción nacional como consecuencia de dichas importaciones y se impongan los derechos antidumping o compensatorios que correspondan.

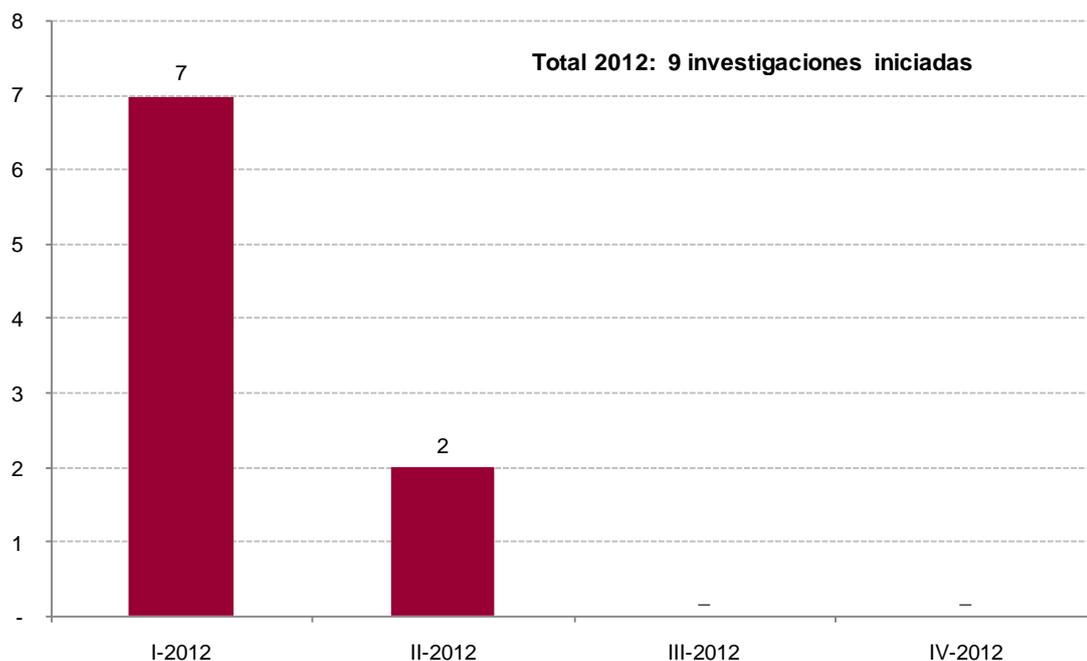
En ese contexto, los siguientes gráficos y/o cuadros presentan información estadística sobre solicitudes de investigación, investigaciones iniciadas y derechos aplicados por la CFD en el periodo enero - diciembre 2012.

### 8.1 CFD: SOLICITUDES DE INICIO DE INVESTIGACIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012



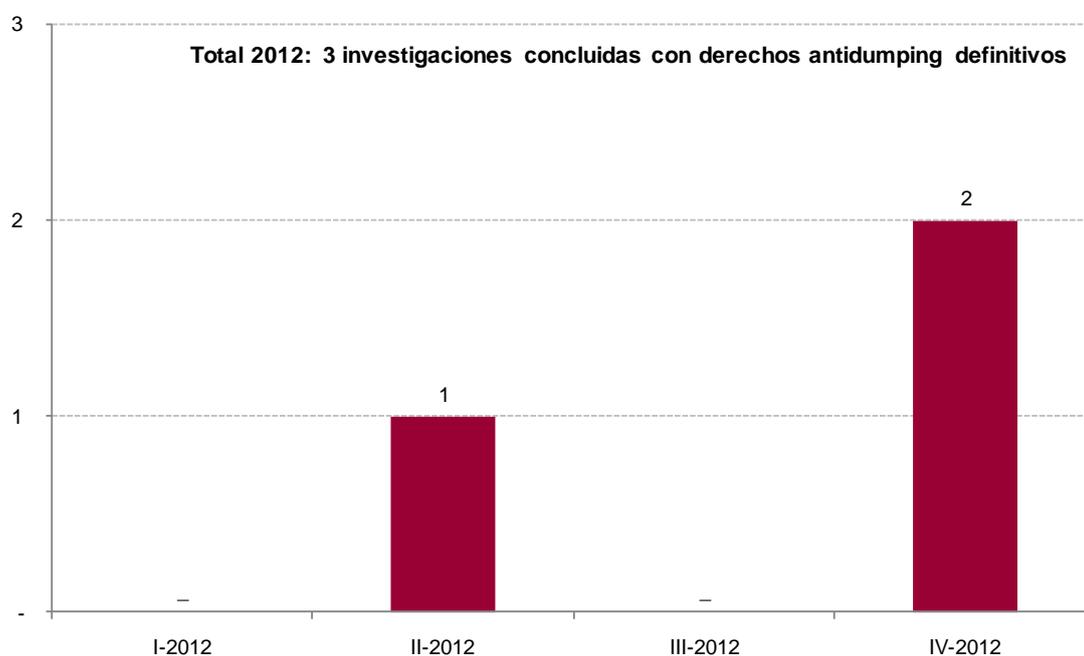
Fuente: Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 8.2 CFD: INVESTIGACIONES INICIADAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 8.3 CFD: INVESTIGACIONES CONCLUIDAS CON DERECHOS ANTIDUMPING DEFINITIVOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Nota: Cabe resaltar que las investigaciones concluidas con derechos antidumping definitivos, en el año 2012, fueron procedimientos de investigaciones en los que se revisó derechos vigentes y que fueron renovados por un periodo adicional.

Fuente: Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 8.4 CFD: DERECHOS DEFINITIVOS, VIGENTES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

Tipo de derecho	Producto	País (es)	Fecha de imposición 1/	Fecha de terminación
Derecho Antidumping	Cierres de metal, demas cierres, cremalleras y deslizadores.	China	04/05/2012	27/04/2015
	Calzado con la parte superior de cualquier material, excepto textil. y de todas las variedades, sin incluir chalas y sandalias.	China	29/11/2011	01/12/2016
	Cubiertos de acero inoxidable.	China	17/07/2011	18/07/2016
	Tejidos de algodón y mezclas poliester/algodón tipo drill.	China	04/06/2011	06/06/2014
	Tejidos de fibras discontinuas de poliester mezcladas exclusiva o principalmente con fibras discontinuas de rayón viscosa.	República de la India	01/04/2011	04/03/2016
	Biodiesel Puro (B100) y de las mezclas que contengan una proporción mayor al 50% de biodiesel (B50) en su composición.	Estados Unidos de América	25/06/2010	26/06/2015
	Tejidos de popelina, tipo poliester/algodón, Camisería.	China	30/05/2010	31/05/2015
	Tejidos de popelina.	Paquistán	14/03/2010	15/03/2015
	Sandalias y chalas.	China	08/11/2009	09/11/2014
	Chalas, chanclas, chancletas y slaps, sandalias, pantuflas y babuchas, alpargatas, y zapatillas tipo clog o sueco con la parte superior textil.	Vietnam	07/11/2009	09/11/2014
	Tejidos de algodón y mixtos, sin incluir tejidos de poliester mezclado con rayón viscosa.	China	16/08/2009	17/08/2012
Derecho Compensatorio	Aceite de Oliva.	España e Italia	04/12/2010	27/11/2015
	Biodiesel Puro (B100) y de las mezclas que contengan una proporción mayor al 50% de biodiesel (B50) en su composición.	Estados Unidos de América	22/08/2010	23/08/2015

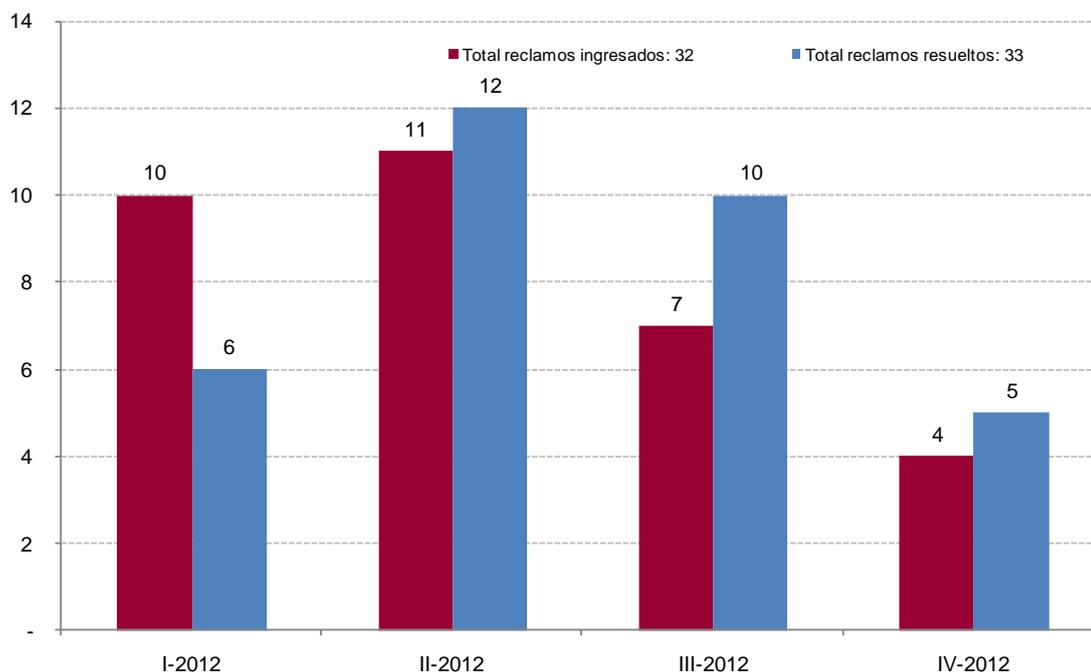
1/ En algunos casos, la fecha de imposición de los derechos corresponde a la fecha de prórroga.

Nota: Los derechos antidumping sobre las importaciones de tejidos de algodón y mixtos, con excepción de aquellos correspondientes a los tejidos mixtos mezcla de poliéster, rayón viscosa y algodón se encuentran a la fecha de edición de este compendio, sujetos a exámenes de revisión por expiración de medidas y por cambio de circunstancias.

Fuente: Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 8.5 CFD: RECLAMOS INGRESADOS Y RESUELTOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Nota: La diferencia entre el número de reclamos resueltos, en comparación con 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.

## 9. 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 competitivo.<sup>16</sup>

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 los 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 también 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 diciembre de 2012, un total de 11 ORI cuentan con esta competencia. Ellas son 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 la CCD, en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2012, a nivel nacional, en la sede central y en las Oficinas Regionales.

---

<sup>16</sup> En cumplimiento del Decreto Legislativo 1044 - Ley de Represión de la Competencia Desleal.

## A. A NIVEL NACIONAL

### 9.1 CCD - PERÚ: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	9	10	45	10	20	71	11	2	58	17	10	73	336	70,44
2	ORI Cusco	6	-	7	-	3	5	1	1	1	23	-	3	50	10,48
3	ORI Cajamarca	-	-	-	-	-	-	2	-	3	3	-	19	27	5,66
4	ORI Arequipa	4	2	1	-	4	4	5	1	1	-	-	2	24	5,03
5	ORI Loreto	3	1	2	-	-	-	2	-	4	1	3	2	18	3,77
6	ORI Piura	6	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1,47
7	ORI La Libertad	-	-	1	-	-	-	-	1	-	3	1	-	6	1,26
8	ORI Tacna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	1,05
9	ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	0,63
10	ORI Puno	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,21
11	ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>13</b>	<b>56</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>80</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>67</b>	<b>47</b>	<b>14</b>	<b>107</b>	<b>477</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia 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.

## 9.2 CCD - PERÚ: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO DE DENUNCIA Y SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de inicio	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	De oficio	Sede Central	1	2	27	1	2	52	1	-	49	3	-	62	200	41,93	
		ORI Cusco	6	-	7	-	2	5	-	-	-	23	-	3	46	9,64	
		ORI Cajamarca	-	-	-	-	-	-	2	-	3	3	-	19	27	5,66	
		ORI Arequipa	4	2	1	-	4	4	5	1	1	-	-	2	24	5,03	
		ORI Loreto	3	1	2	-	-	-	2	-	4	1	2	1	16	3,35	
		ORI Piura	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	1,26	
		ORI Tacna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	1,05
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	4	0,84
		ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	0,63
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Puno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>		<b>20</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>61</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>331</b>	<b>69,39</b>
		2	De parte	Sede Central	8	8	18	9	18	19	10	2	9	14	10	11	136
ORI Cusco	-			-	-	-	1	-	1	1	1	-	-	-	4	0,84	
ORI La Libertad	-			-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	0,42	
ORI Loreto	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	0,42	
ORI Puno	-			-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,21	
ORI Piura	-			-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,21	
ORI Tacna	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ORI Arequipa	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ORI Lambayeque	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ORI Cajamarca	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ORI San Martín	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ORI Ica	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Sub-total</b>				<b>8</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>146</b>	<b>30,61</b>
<b>Total</b>				<b>28</b>	<b>13</b>	<b>56</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>80</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>67</b>	<b>47</b>	<b>14</b>	<b>107</b>	<b>477</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia 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.

### 9.3 CCD - PERÚ: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	14	19	22	25	23	11	16	13	17	20	22	23	225	59,37
2	ORI Cusco	5	4	2	7	-	6	4	7	9	10	7	5	66	17,41
3	ORI Arequipa	4	3	1	3	2	4	2	1	1	2	2	1	26	6,86
4	ORI Loreto	4	3	4	-	-	-	-	-	1	4	-	-	16	4,22
5	ORI Cajamarca	3	1	-	-	-	2	-	-	-	6	-	-	12	3,17
6	ORI Lambayeque	5	-	-	-	-	-	3	4	-	-	-	-	12	3,17
7	ORI San Martín	-	-	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-	9	2,37
8	ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	1	6	1,58
9	ORI Tacna	1	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	4	1,06
10	ORI La Libertad	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,53
11	ORI Puno	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,26
12	ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>379</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia 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.

### 9.4 CCD - PERÚ: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL Y TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Sede	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Sede Central	Fundada 1/	9	13	13	14	18	8	12	8	12	15	10	17	149	39,31	
		Infundada	3	4	7	6	2	2	3	3	4	3	10	1	48	12,66	
		Inadmisible	1	1	-	4	2	-	1	-	1	-	-	-	3	13	3,43
		Improcedente	1	1	2	1	-	-	-	-	2	-	2	2	2	13	3,43
		Inhibición	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,26
		Desistimiento	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,26
		<b>Sub-total</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>225</b>	<b>59,37</b>
2	Oficinas regionales	Fundada 1/	19	9	7	10	11	11	9	10	11	20	10	7	134	35,36	
		Infundada	2	2	-	1	1	1	-	-	1	2	2	-	12	3,17	
		Improcedente	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	4	1,06	
		Derivado 2/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,26	
		Conciliación	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,26	
		Inadmisible	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,26
		Acuerdo extra proceso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,26
<b>Sub-total</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>154</b>	<b>40,63</b>			
<b>Total</b>			<b>37</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>379</b>	<b>100,00</b>	

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia 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.

## B. SEDE CENTRAL

### 9.5 CCD - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De oficio	1	2	27	1	2	52	1	-	49	3	-	62	200	59,52
2	De parte	8	8	18	9	18	19	9	2	7	14	10	11	133	39,58
3	Reingresados 1/	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3	0,89
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>71</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>58</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>73</b>	<b>336</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

1/ Reingresados por mandato de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 9.6 CCD - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	9	13	13	14	18	8	12	8	12	15	10	17	149	65,93
2	Infundada	3	4	7	6	2	2	3	3	4	3	10	1	48	21,24
3	Improcedente	1	1	2	1	-	-	-	2	-	2	2	3	14	6,19
4	Inadmisible	1	1	-	4	2	-	1	-	1	-	-	3	13	5,75
5	Inhibición	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,44
6	Desistimiento	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,44
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>226</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye procedimientos sancionadores originados por incumplimiento de los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807.

1/ Incluye las denuncias declaradas fundadas y fundadas en parte.

Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## C. OFICINAS REGIONALES

### 9.7 CCD - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	ORI Cusco	6	-	7	-	3	5	1	1	1	23	-	3	50	35,46
2	ORI Cajamarca	-	-	-	-	-	-	2	-	3	3	-	19	27	19,15
3	ORI Arequipa	4	2	1	-	4	4	5	1	1	-	-	2	24	17,02
4	ORI Loreto	3	1	2	-	-	-	2	-	4	1	3	2	18	12,77
5	ORI Piura	6	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	7	4,96
6	ORI La Libertad	-	-	1	-	-	-	-	1	-	3	1	-	6	4,26
7	ORI Tacna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	3,55
8	ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	2,13
9	ORI Puno	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,71
10	ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
11	ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>34</b>	<b>141</b>	<b>100,00</b>

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia 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.

### 9.8 CCD - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN TIPO DE INICIO Y OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de inicio	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	De oficio	ORI Cusco	6	-	7	-	2	5	-	-	-	23	-	3	46	32,62	
		ORI Cajamarca	-	-	-	-	-	-	2	-	3	3	-	19	27	19,15	
		ORI Arequipa	4	2	1	-	4	4	5	1	1	-	-	2	24	17,02	
		ORI Loreto	3	1	2	-	-	-	2	-	4	1	2	1	16	11,35	
		ORI Piura	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	4,26	
		ORI Tacna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	3,55	
		ORI La Libertad	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	4	2,84	
		ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2,13	
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		ORI Puno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Sub-total</b>		<b>19</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>131</b>	<b>92,91</b>		
2	De parte	ORI Cusco	-	-	-	-	1	-	1	1	1	-	-	-	4	2,84	
		ORI La Libertad	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	1,42	
		ORI Loreto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	1,42	
		ORI Puno	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,71	
		ORI Piura	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,71	
		ORI Tacna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		ORI Arequipa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		ORI Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		ORI Cajamarca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		ORI San Martín	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
<b>Sub-total</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>7,09</b>	
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>34</b>	<b>141</b>	<b>100,00</b>		

Nota: Incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia 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.

## 9.9 CCD - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	ORI Cusco	5	4	2	7	-	6	4	7	9	10	7	5	66	42,86
2	ORI Arequipa	4	3	1	3	2	4	2	1	1	2	2	1	26	16,88
3	ORI Loreto	4	3	4	-	-	-	-	-	1	4	-	-	16	10,39
4	ORI Cajamarca	3	1	-	-	-	2	-	-	-	6	-	-	12	7,79
5	ORI Lambayeque	5	-	-	-	-	-	3	4	-	-	-	-	12	7,79
6	ORI San Martín	-	-	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-	9	5,84
7	ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	1	6	3,90
8	ORI Tacna	1	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	4	2,60
9	ORI La Libertad	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1,30
10	ORI Puno	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,65
11	ORI Ica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>154</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 9.10 CCD - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	19	9	7	10	11	11	9	10	11	20	10	7	134	87,01
2	Infundada	2	2	-	1	1	1	-	-	1	2	2	-	12	7,79
3	Improcedente	1	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	4	2,60
4	Derivado 2/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,65
5	Conciliación	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,65
6	Inadmisible	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,65
7	Acuerdo extra proceso	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,65
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>154</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye las denuncias declaradas fundadas y fundadas en parte.

2/ Denuncia derivada a ORI competente.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 9.11 CCD - OFICINAS REGIONALES: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN Y OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundada 1/	ORI Cusco	5	4	2	7	-	6	4	5	7	8	7	5	60	38,96
		ORI Loreto	4	3	4	-	-	-	-	-	1	4	-	-	16	10,39
		ORI Arequipa	3	1	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	22	14,29
		ORI Cajamarca	3	1	-	-	-	2	-	-	-	6	-	-	12	7,79
		ORI Lambayeque	3	-	-	-	-	-	3	4	-	-	-	-	10	6,49
		ORI San Martín	-	-	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-	9	5,84
		ORI La Libertad	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,65
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	1	4	2,60
		<b>Sub-total</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>134</b>	<b>87,01</b>
2	Infundada	ORI Arequipa	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	2,60
		ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	1,30
		ORI Lambayeque	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,65
		ORI Piura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	1,30
		ORI Tacna	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	3	1,95
<b>Sub-total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>7,79</b>		
3	Improcedente	ORI Lambayeque	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,65
		ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	3	1,95
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>2,60</b>
4	Derivado 2/	ORI Tacna	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,65	
5	Conciliación	ORI La Libertad	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,65	
6	Inadmisible	ORI Cusco	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,65	
7	Acuerdo extra proceso	ORI Puno	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,65	
<b>Total</b>			<b>12</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>154</b>	<b>100,00</b>	

1/ Incluye las denuncias declaradas fundadas y fundadas en parte.

2/ Denuncia derivada a ORI competente.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

# 10. SALA ESPECIALIZADA EN DEFENSA DE LA COMPETENCIA

La Sala Especializada en Defensa de la Competencia<sup>17</sup> (SDC) es el órgano que resuelve en segunda y última instancia administrativa los procedimientos relacionados con las Comisiones de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB), Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD), Fiscalización de Dumping y Subsidios (CFD), Defensa de la Libre Competencia (CLC), y Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias (CNB).

Además, la SDC 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 instancia<sup>18</sup> en eliminación de barreras burocráticas (CEB), competencia desleal (CCD) y otras<sup>19</sup>, en el periodo enero - diciembre 2012.

---

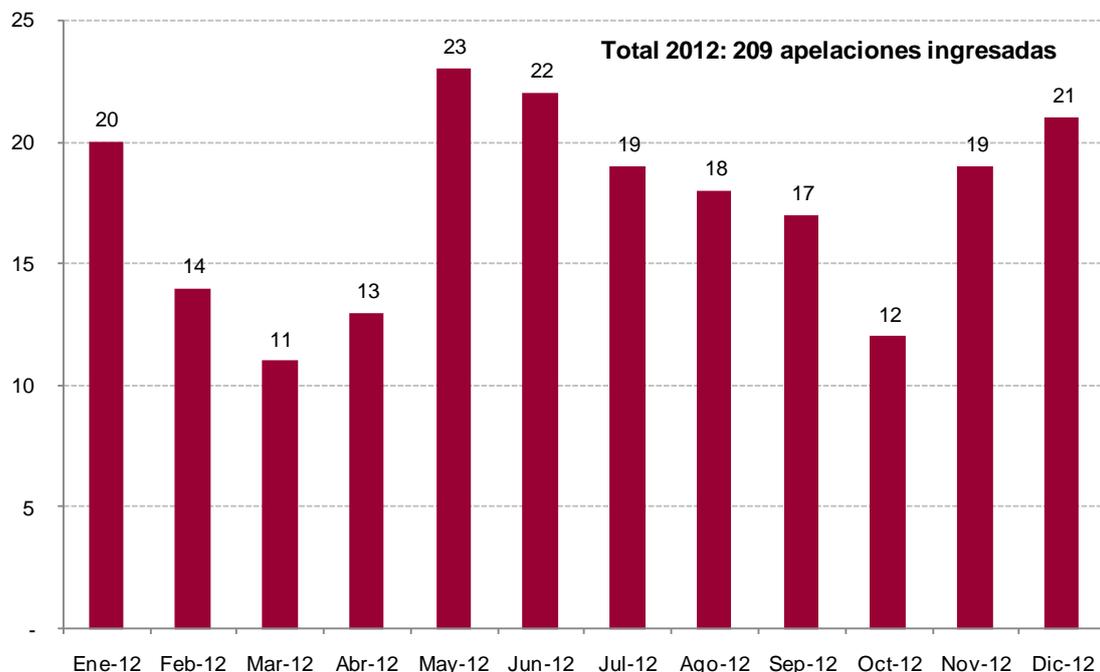
<sup>17</sup> Anteriormente denominada Sala de Defensa de la Competencia 1. Se denomina así a partir de lo establecido en el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, mediante el cual se aprueban modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi.

<sup>18</sup> No se presenta información estadística respecto de los siguientes tipos de expedientes: apelación de medida cautelar, contienda de competencia, cuaderno de nulidad, medida cautelar, queja y recusación.

<sup>19</sup> Incluye los procedimientos de la CFD, CLC y CNB.

## A. APELACIONES EN MATERIA DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS

### 10.1 SDC: APELACIONES INGRESADAS EN MATERIA DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 10.2 SDC: APELACIONES INGRESADAS EN MATERIA DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS, SEGÚN TIPO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	20	14	11	13	23	22	19	18	17	12	19	21	209	100,00
2	De oficio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>209</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

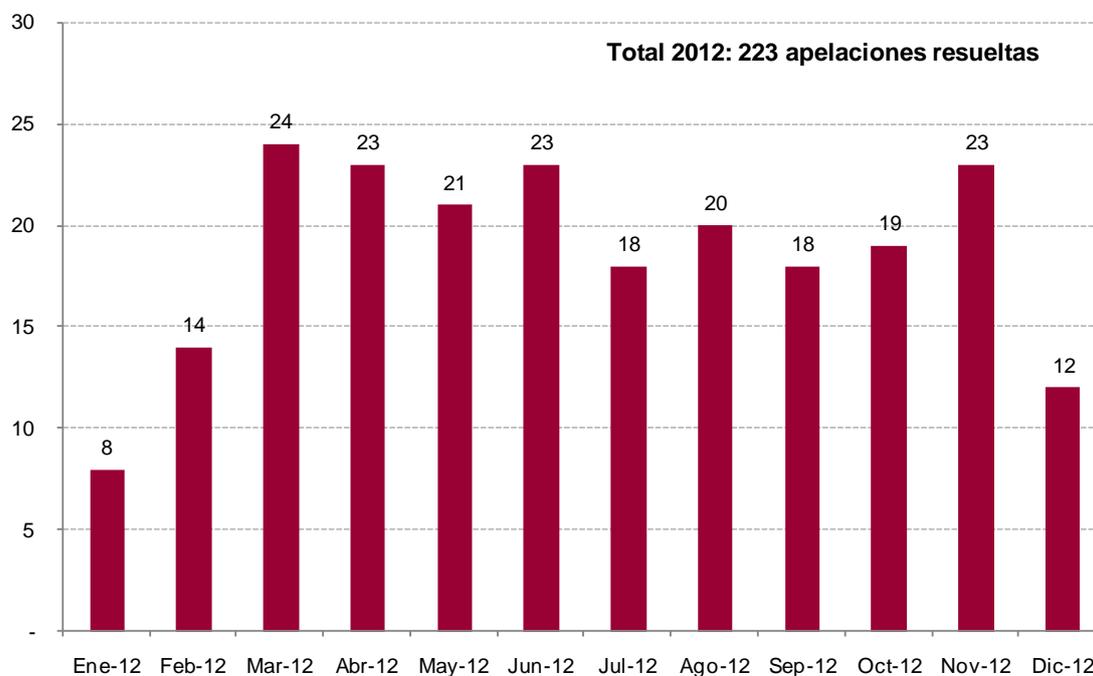
### 10.3 SDC: APELACIONES INGRESADAS EN MATERIA DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL DE LA PRIMERA INSTANCIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	20	10	11	11	22	20	17	16	16	9	18	18	188	89,95
2	ORI La Libertad	-	2	-	-	-	1	1	1	-	-	-	2	7	3,35
3	ORI Lambayeque	-	-	-	2	-	-	-	-	1	3	-	-	6	2,87
4	ORI Piura	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	4	1,91
5	ORI Arequipa	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	0,96
6	ORI Cusco	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	0,96
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>209</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 10.4 SDC: APELACIONES RESUELTAS EN MATERIA DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 10.5 SDC: APELACIONES RESUELTAS EN MATERIA DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS, SEGÚN EL SENTIDO DEL PRONUNCIAMIENTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sentido de pronunciamiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	6	13	21	16	19	17	9	9	11	13	16	11	161	72,20
2	Sustracción de la materia	1	-	-	1	1	1	6	8	2	1	1	-	22	9,87
3	Revoca	-	-	1	2	1	3	3	2	-	2	3	-	17	7,62
4	Nulidad	1	-	1	4	-	1	-	-	5	2	-	1	15	6,73
5	Otro 1/	-	1	1	-	-	1	-	1	-	1	3	-	8	3,59
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>223</b>	<b>100,00</b>

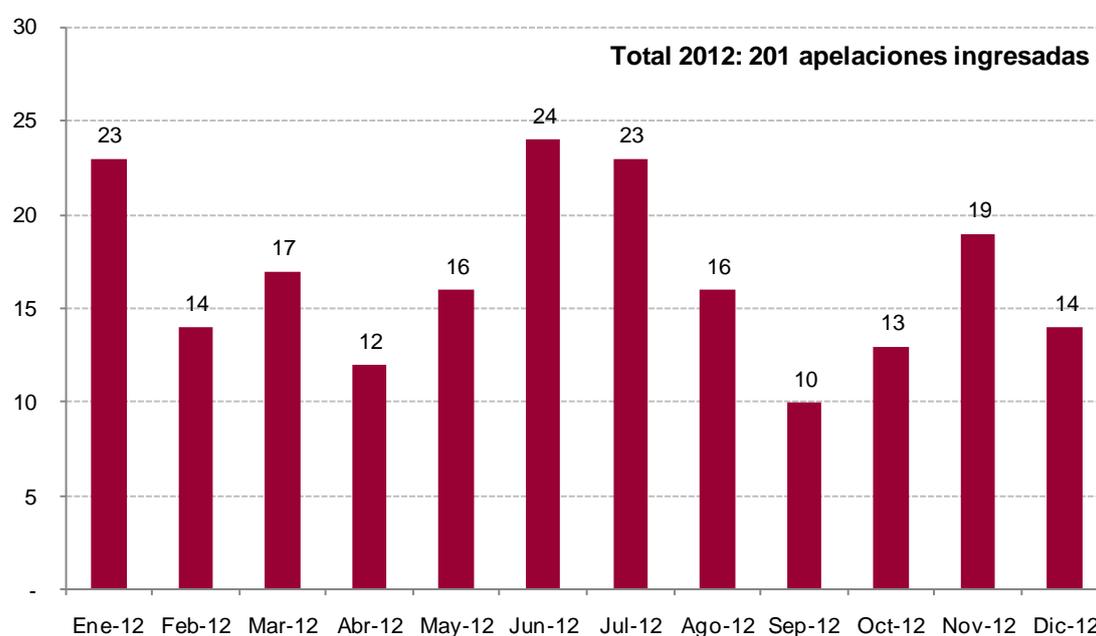
1/ Incluye los sentidos de pronunciamiento: desistimiento, nulidad del concesorio de apelación, modifica, entre otros.

Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B. APELACIONES EN MATERIA DE COMPETENCIA DESLEAL

### 10.6 SDC: APELACIONES INGRESADAS EN MATERIA DE COMPETENCIA DESLEAL, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 10.7 SDC: APELACIONES INGRESADAS EN MATERIA DE COMPETENCIA DESLEAL, SEGÚN TIPO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	23	14	17	12	16	24	23	16	10	10	19	14	198	98,51
2	De oficio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	1,49
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>201</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

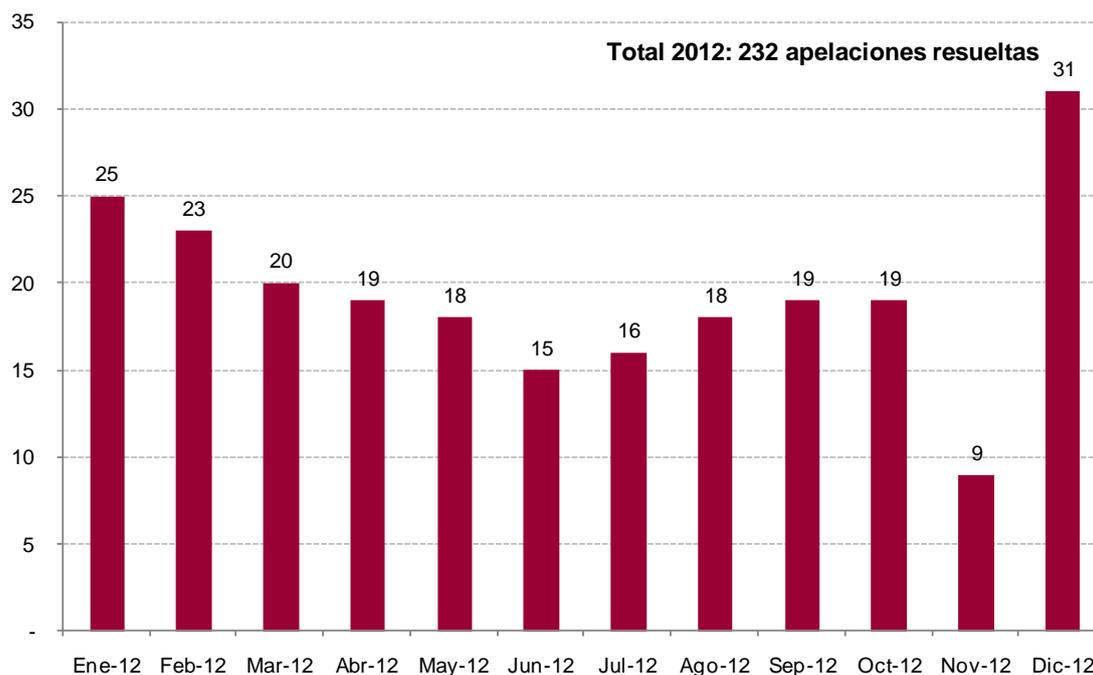
### 10.8 SDC: APELACIONES INGRESADAS EN MATERIA DE COMPETENCIA DESLEAL, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL DE LA PRIMERA INSTANCIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	17	5	6	8	9	17	10	7	10	6	13	9	117	58,21
2	ORI Cusco	-	4	4	3	-	-	8	4	-	6	5	3	37	18,41
3	ORI Arequipa	-	4	3	-	3	3	1	3	-	-	-	1	18	8,96
4	ORI San Martín	3	-	1	-	-	3	3	-	-	-	-	-	10	4,98
5	ORI Loreto	2	-	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	6	2,99
6	ORI Lambayeque	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	1	-	5	2,49
7	ORI Cajamarca	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3	1,49
8	ORI Tacna	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	1,00
9	ORI La Libertad	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,50
10	ORI Piura	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1,00
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>201</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 10.9 SDC: APELACIONES RESUELTAS EN MATERIA DE COMPETENCIA DESLEAL, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

**10.10SDC: APELACIONES RESUELTAS EN MATERIA DE COMPETENCIA  
DESLEAL, SEGÚN SENTIDO DEL PRONUNCIAMIENTO, ENERO -  
DICIEMBRE 2012**

Nº	Sentido de pronunciamiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	15	17	10	16	10	9	10	6	8	8	5	17	131	56,47
2	Revoca	4	1	6	2	1	2	-	3	2	3	2	9	35	15,09
3	Nulidad	-	3	2	-	6	2	3	4	4	6	-	3	33	14,22
4	Modifica	1	1	1	1	1	-	1	3	4	1	2	1	17	7,33
5	Otro 1/	5	1	1	-	-	2	2	2	1	1	-	1	16	6,90
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>232</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye los sentidos de pronunciamiento: desistimiento, sustracción de la materia, nulidad del concesorio de apelación, etc.

Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## C. APELACIONES EN OTRAS MATERIAS

### 10.11SDC: OTRAS APELACIONES INGRESADAS, SEGÚN MATERIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Materia	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	CFD	2	4	-	2	-	1	-	1	1	-	1	-	12	57,14
2	CLC	3	-	-	-	-	-	-	1	-	1	3	-	8	38,10
3	CNB	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	4,76
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

Nota: Según procedimiento en primera instancia, todas las apelaciones fueron presentadas de parte. Asimismo, todas las resoluciones fueron presentadas en la sede central de Indecopi.

Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 10.12SDC: OTRAS APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN MATERIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Materia	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	CFD	1	1	-	1	2	-	1	1	2	1	-	-	10	47,62
2	CLC	1	-	-	1	-	-	4	4	-	-	-	-	10	47,62
3	CNB	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	4,76
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 10.13SDC: OTRAS APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN EL SENTIDO DEL PRONUNCIAMIENTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sentido del pronunciamiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma		1	1	-	2	2	-	4	3	2	1	-	16	76,19
2	Revoca		1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	9,52
4	Nulidad		-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	4,76
5	Otro 1/		-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	9,52
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

Nota: Los expedientes hacen mención a los siguientes órganos resolutivos: CFD, CLC y CNB.

1/ Incluye los sentidos de pronunciamiento: sustracción de la materia, nulidad del concesorio de apelación, modifica, etc.

Fuente: Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

**CAPITULO 3:**

**PROCEDIMIENTOS**

**CONCURSALES**

# 11. 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 Concursal<sup>20</sup> regula dos tipos de procedimientos concursales: (i) Procedimiento Concursal Ordinario y (ii) Procedimiento Concursal Preventivo<sup>21</sup>.



1/ En aplicación del Artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

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 iniciados<sup>22</sup> y las juntas de acreedores en las cuales se adoptaron decisiones respecto del destino del deudor.

La información corresponde al periodo enero - diciembre 2012 y es presentada en cuatro secciones: Nivel Nacional (sección A), Sede Central (sección B), Sede Lima Norte (sección C) y Oficinas Regionales<sup>23</sup> (sección D).

<sup>20</sup> 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](http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=7&JER=31), accedido el 7 de marzo de 2013.

<sup>21</sup> Para una mayor comprensión de los términos utilizados en esta sección, favor revisar el glosario presentado al final del presente documento.

<sup>22</sup> Se refiere a los procedimientos concursales iniciados (publicados).

<sup>23</sup> Desde el mes de octubre de 2012 las únicas ORI que cuentan con competencia en materia de CCO son Arequipa, Cusco y Loreto.

## A. NIVEL NACIONAL

### 11.1 CCO - PERÚ: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	12	15	22	16	13	21	21	10	13	17	23	18	201	55,37
2	Sede Lima Norte	6	4	4	4	2	1	5	3	6	11	12	7	65	17,91
3	ORI Lambayeque	4	2	1	-	7	1	8	5	1	3	-	-	32	8,82
4	ORI Arequipa	4	2	3	6	1	4	1	4	2	-	-	4	31	8,54
5	ORI La Libertad	5	2	-	2	3	1	1	3	1	-	-	-	18	4,96
6	ORI Loreto	1	-	-	2	1	1	-	-	-	3	-	1	9	2,48
7	ORI Cusco	1	-	1	1	-	-	-	1	-	-	2	-	6	1,65
8	ORI Piura	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,28
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>363</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Comisiones de Procedimientos Concursales en la sedes central y sede Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 11.2 CCO - PERÚ: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN TIPO DE SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de solicitante	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Acreeador (692-A o 703) 1/	32	23	29	26	26	24	35	24	21	31	34	29	334	92,01
2	Acreeador	-	-	1	4	1	2	-	1	1	3	2	1	16	4,41
3	Deudor	1	2	1	1	1	3	1	1	1	-	1	-	13	3,58
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>363</b>	<b>100,00</b>

1/ Se refiere al artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

Fuente: Comisiones de Procedimientos Concursales en la sede central y sede Lima Norte, y Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B. SEDE CENTRAL

### 11.3 CCO - SEDE CENTRAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN TIPO DE SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de solicitante	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Acreedor (692-A o 703) 1/	11	15	20	12	11	17	20	10	12	14	21	17	180	89,55
3	Acreedor	-	-	1	4	1	2	-	-	1	3	1	1	14	6,97
2	Deudor 2/	1	-	1	-	1	2	1	-	-	-	1	-	7	3,48
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>201</b>	<b>100,00</b>

1/ Se refiere al artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

2/ Durante el periodo considerado, los inicios a pedido del deudor se produjeron en el marco de procedimientos ordinarios.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 11.4 CCO - SEDE CENTRAL: JUNTA DE ACREEDORES, SEGÚN DESTINO DEL PATRIMONIO DEL DEUDOR, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Destino del patrimonio del deudor	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Disolución y liquidación 1/	-	8	14	10	16	10	13	14	9	9	4	13	4	124	98,41
2	Reestructuración	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,79
3	Acuerdo Global de Refinanciación	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,79
<b>Total</b>		<b>-</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>126</b>	<b>100,00</b>

Nota: La información se refiere al número de juntas de acreedores en las cuales se adoptó 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.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 11.5 CCO - SEDE CENTRAL: CRÉDITOS RECONOCIDOS (HÁBILES PARA PARTICIPAR EN JUNTA), SEGÚN DESTINO DEL PATRIMONIO DEL DEUDOR, ENERO - DICIEMBRE 2012 (Millones de nuevos soles)

Nº	Destino del patrimonio del deudor	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12 a/	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Disolución y liquidación 1/	45,78	15,46	5,68	1 379,96	235,44	30,90	83,05	22,44	18,74	9,25	7,40	11,86	1 865,97	60,54
2	Reestructuración	1 189,20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 189,20	38,58
3	Acuerdo Global de Refinanciación	-	-	-	-	-	27,06	-	-	-	-	-	-	27,06	0,88
<b>Total</b>		<b>1 235</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>1 380</b>	<b>235</b>	<b>58</b>	<b>83</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>3 082,23</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye los reconocimientos de créditos de los procesos iniciados al amparo del Artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

a/ Incluye S/.1 365,69 millones que corresponden al procedimiento concursal ordinario de la empresa Doe Run, cuyo destino cambió de Reestructuración (enero 2012) a Liquidación (Abril 2012). El monto de créditos reconocidos en enero 2012 ascendió a S/.1 189,20 millones.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## C. SEDE LIMA NORTE

### 11.6 CCO - ILN: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN TIPO DE SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de solicitante	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Acreedor (692-A o 703) 1/	6	4	4	4	2	1	5	3	6	11	11	7	64	98,46
2	Deudor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Acreedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1,54
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

1/ Se refiere al artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil.

Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales en la sede Lima Norte del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 11.7 CCO - ILN: JUNTA DE ACREEDORES, SEGÚN DESTINO DEL PATRIMONIO DEL DEUDOR, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Destino del patrimonio del deudor	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Disolución y liquidación 1/	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	85,71
2	Reestructuración 2/	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	14,29
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>							

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.

### 11.8 CCO - ILN: CRÉDITOS RECONOCIDOS (HÁBILES PARA PARTICIPAR EN JUNTA), SEGÚN DESTINO DEL PATRIMONIO DEL DEUDOR, ENERO - DICIEMBRE 2012

(Millones de nuevos soles)

Nº	Destino del patrimonio del deudor	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Disolución y liquidación 1/	0,98	-	15,62	9,27	-	-	-	-	-	-	-	-	25,87	100,00
2	Reestructuración 2/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>0,98</b>	<b>-</b>	<b>15,62</b>	<b>9,27</b>	<b>-</b>	<b>25,87</b>	<b>100,00</b>							

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.

## D. OFICINAS REGIONALES

### 11.9 CCO - OFICINAS REGIONALES: PROCEDIMIENTOS INICIADOS, SEGÚN TIPO DE SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de solicitante	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Acreeedor (692-A o 703) 1/	15	4	5	10	13	6	10	11	3	6	2	5	90	92,78
2	Deudor	-	2	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	6	6,19
3	Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1,03
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>97</b>	<b>100,00</b>

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

### 11.10 CCO - OFICINAS REGIONALES: PROCEDIMIENTOS INICIADOS SEGÚN OFICINA REGIONAL Y TIPO DE SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Oficina regional	Tipo de solicitante	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	ORI Lambayeque	Acreeedor (692-A o 703)	4	2	1	-	7	1	8	5	1	3	-	-	32	100,00
		Deudor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>
2	ORI Arequipa	Acreeedor (692-A o 703)	4	-	3	6	1	4	1	2	1	-	-	4	26	95,65
		Deudor	-	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	4	-
		Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	4,35
		<b>Sub-total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>
3	ORI La Libertad	Acreeedor (692-A o 703)	5	2	-	1	3	1	1	3	1	-	-	-	17	84,21
		Deudor	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	15,79
		Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>
4	ORI Loreto	Acreeedor (692-A o 703)	1	-	-	2	1	-	-	-	-	3	-	1	8	72,22
		Deudor	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	16,67
		Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11,11
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>
5	ORI Cusco	Acreeedor (692-A o 703)	1	-	1	1	-	-	-	1	-	-	2	-	6	50,00
		Deudor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50,00
		Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>
6	ORI Piura	Acreeedor (692-A o 703)	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
		Deudor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Acreeedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>
<b>Total</b>		<b>Acreeedor (692-A o 703)</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>90</b>	<b>87,10</b>
		<b>Deudor</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>9,68</b>
		<b>Acreeedor</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3,23</b>
		<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>97</b>	<b>100,00</b>

Nota: El tipo de solicitante "Acreeedor (692-A o 703)" se refiere artículo 692-A (antes 703) del Código Procesal Civil. Desde el mes de octubre de 2012, las únicas ORI que cuentan con competencia en materia de CCO son Arequipa, Cusco y Loreto.

Fuente: Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi.

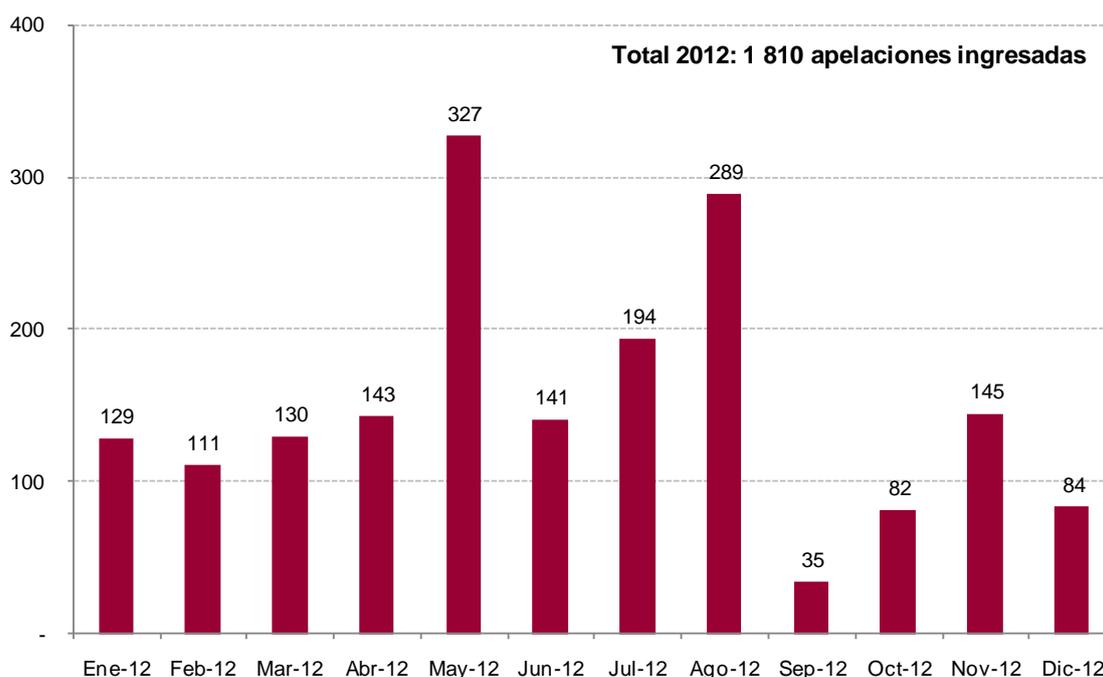
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

# 12. SALA ESPECIALIZADA EN PROCEDIMIENTOS CONCURSALES

La Sala Especializada En Procedimientos Concursales<sup>24</sup> (SCO) es el órgano que resuelve en segunda y última instancia administrativa los procedimientos relacionados con la Comisión de Procedimientos Concursales (CCO).

En ese contexto, los siguientes gráficos y/o cuadros presentan información estadística sobre las apelaciones recibidas por la segunda instancia<sup>25</sup> en materia concursal (CCO) en el periodo enero - diciembre 2012.

## 12.1 SCO: APELACIONES INGRESADAS EN MATERIA CONCURSAL, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Sala Especializada en Procedimientos Concursales del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

<sup>24</sup> Materias antes comprendidas en el ámbito de la Sala de Defensa de la Competencia 1. Se denomina así a partir de lo establecido en el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, mediante el cual se aprueban modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi.

<sup>25</sup> 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.

## 12.2 SCO: APELACIONES INGRESADAS EN MATERIA CONCURSAL, SEGÚN TIPO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de inicio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	De parte	129	110	130	143	327	141	194	289	35	82	145	84	1 809	99,94
2	De oficio	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,06
<b>Total</b>		<b>129</b>	<b>111</b>	<b>130</b>	<b>143</b>	<b>327</b>	<b>141</b>	<b>194</b>	<b>289</b>	<b>35</b>	<b>82</b>	<b>145</b>	<b>84</b>	<b>1 810</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sala Especializada en Procedimientos Concursales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

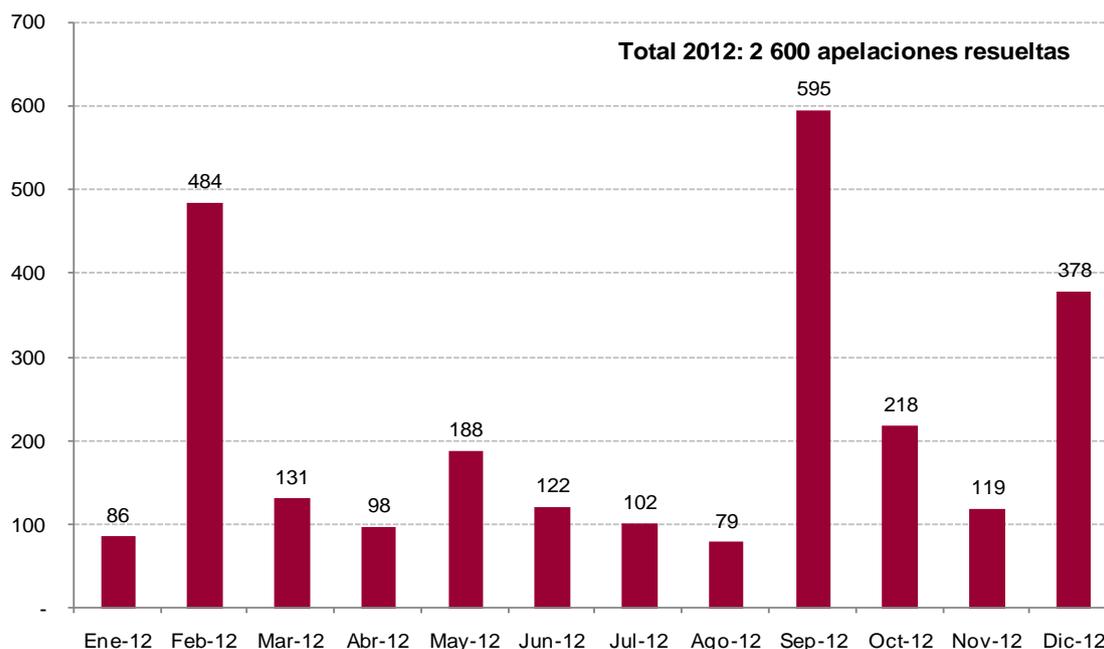
## 12.3 SCO: APELACIONES INGRESADAS EN MATERIA CONCURSAL, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL DE LA PRIMERA INSTANCIA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	71	86	112	130	297	127	175	270	24	71	142	82	1 587	87,68
2	ORI Lambayeque	24	5	7	6	15	4	1	8	2	-	-	-	72	3,98
3	Sede Lima Norte	4	4	3	1	7	4	15	3	6	9	1	2	59	3,26
4	ORI Piura	23	8	5	2	2	3	1	4	-	2	-	-	50	2,76
5	ORI Trujillo	1	6	-	4	5	1	-	3	1	-	2	-	23	1,27
6	ORI Arequipa	5	2	3	-	1	-	2	1	-	-	-	-	14	0,77
7	ORI Cusco	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	3	0,17
8	ORI Loreto	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,11
<b>Total</b>		<b>129</b>	<b>111</b>	<b>130</b>	<b>143</b>	<b>327</b>	<b>141</b>	<b>194</b>	<b>289</b>	<b>35</b>	<b>82</b>	<b>145</b>	<b>84</b>	<b>1 810</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sala Especializada en Procedimientos Concursales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 12.4 SCO: APELACIONES RESUELTAS EN MATERIA CONCURSAL, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Sala Especializada en Procedimientos Concursales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 12.5 SCO: APELACIONES RESUELTAS EN MATERIA CONCURSAL, SEGÚN EL SENTIDO DEL PRONUNCIAMIENTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Sentido de pronunciamiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirma	32	422	92	44	100	39	47	42	366	80	71	242	1 577	60,65
2	Improcedente	5	-	-	1	11	10	5	1	208	95	1	83	420	16,15
3	Revoca	33	38	18	27	44	31	14	9	4	27	24	21	290	11,15
4	Sustracción de la materia	5	6	15	4	8	11	22	9	6	2	11	8	107	4,12
5	Modifica	4	4	1	2	14	13	5	9	4	-	2	5	63	2,42
6	Nulidad	3	2	-	2	2	6	3	5	3	3	9	13	51	1,96
7	Otro 1/	4	12	5	18	9	12	6	4	4	11	1	6	92	3,54
<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>484</b>	<b>131</b>	<b>98</b>	<b>188</b>	<b>122</b>	<b>102</b>	<b>79</b>	<b>595</b>	<b>218</b>	<b>119</b>	<b>378</b>	<b>2 600</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye los sentidos de pronunciamiento: conciliación, conclusión del procedimiento, desistimiento, etc.

Fuente: Sala Especializada en Procedimientos Concursales del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

**CAPÍTULO 4:**

**PROTECCIÓN DE**

**LA PROPIEDAD**

**INTELECTUAL**

# 13. DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR

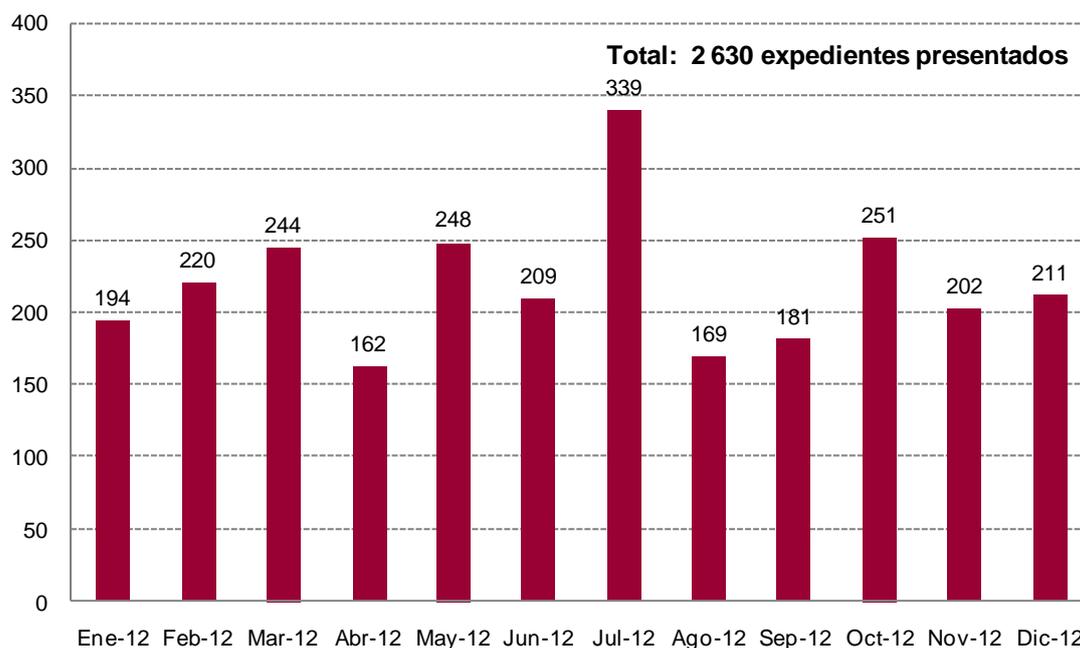
La Dirección de Derecho de Autor (DDA) es el órgano resolutorio responsable de:

- 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 denuncia 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 2012.

### 13.1 DDA: EXPEDIENTES PRESENTADOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 13.2 DDA: EXPEDIENTES PRESENTADOS, SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de procedimiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Registro	110	129	133	94	145	141	120	111	98	122	140	105	1 448	55,06
2	Inspecciones	35	49	76	37	41	16	162	28	38	95	16	23	616	23,42
3	Denuncias	20	25	24	24	45	40	44	23	24	27	35	75	406	15,44
4	Medidas preventivas	23	11	6	5	12	10	11	3	10	6	7	7	111	4,22
5	Actos modificatorios	5	6	4	2	4	2	2	4	10		4	1	44	1,67
6	Mediación	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	0,11
7	Cancelación	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2	0,08
<b>Total</b>		<b>194</b>	<b>220</b>	<b>244</b>	<b>162</b>	<b>248</b>	<b>209</b>	<b>339</b>	<b>169</b>	<b>181</b>	<b>251</b>	<b>202</b>	<b>211</b>	<b>2 630</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 13.3 DDA: REGISTROS PRESENTADOS, SEGÚN TIPO DE OBRA, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de obra	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Obras literarias	54	60	73	44	69	70	59	53	54	53	66	55	710	49,03
2	Fonogramas	26	26	28	30	17	13	21	20	13	24	28	15	261	18,02
3	Programas de computador /Software	14	27	10	10	43	37	15	12	15	7	9	15	214	14,78
4	Obras artísticas	10	11	16	6	10	13	21	15	12	20	23	6	163	11,26
5	Contratos SGC 1/	2		4		4		2	4	2	9	11	1	39	2,69
6	Obras audiovisuales 2/	3	3	2	2	1	6		4	1	5	2	4	33	2,28
7	Otros	1	2		2	1	2	2	3	1	4	1	9	28	1,93
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>129</b>	<b>133</b>	<b>94</b>	<b>145</b>	<b>141</b>	<b>120</b>	<b>111</b>	<b>98</b>	<b>122</b>	<b>140</b>	<b>105</b>	<b>1 448</b>	<b>100,00</b>

1/ Sociedad de Gestión Colectiva (SGC).

2/ Las obras audiovisuales aunque se encuentran conceptualmente dentro de las obras artísticas, en este cuadro se muestran por separado.

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 13.4 DDA: SOLICITUDES DE EXPEDIENTES (REGISTROS E INFRACCIONES) SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

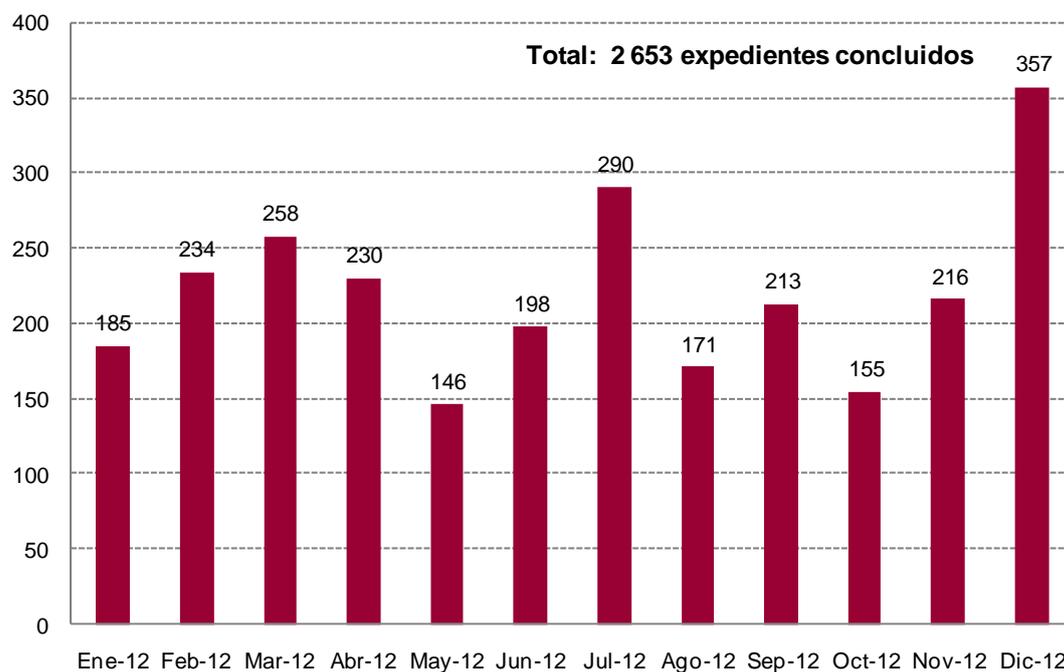
Nº	Sede u oficina regional	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Sede Central	139	170	197	134	184	161	299	118	134	207	155	173	2 071	83,85
2	ORI Puno	3	4	8	4	6	12	4	2	2	2	12	5	64	2,59
3	ORI Arequipa	5	5	7	2	2	6	3	15	1	7	4	6	63	2,55
4	ORI Cusco	2	4	2	-	5	6	3	1	2	9	6	8	48	1,94
5	ORI Lambayeque	4	4	1	4	17	1	4	6	2	2	-	3	48	1,94
6	ORI La Libertad	1	6	7	3	1	3	8	5	5	2	6	-	47	1,90
7	ORI Piura	2	3	2	3	3	-	2	1	4	5	1	-	26	1,05
8	ORI Junín	1	3		2	2	3	-	3	4	-	-	1	19	0,77
9	ORI Tacna	-	1	2	-	4	2	-	5	-	1	1	1	17	0,69
10	ORI Cajamarca	2	-	2	1	1	-	1	2	2	-	2	-	13	0,53
11	ORI Huaraz	1	-	1	1	1	1	1	1	-	5	-	1	12	0,49
12	ORI Loreto	-	2	1	1	-	-	-	2	2	1	-	1	10	0,40
13	ORI Chimbote	2	1	1	-	2	1	-	-	1	-	1	-	9	0,36
14	ORI San Martín	1	-	2	-	1	-	1	-	-	1	1	-	7	0,28
15	ORI Ica	2	-	-	1	2	-	-	-	-	-	1	-	6	0,24
16	ORI Apurímac	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	3	0,12
17	ORI Huancavelica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	0,12
18	ORI Ayacucho	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,04
19	ORI Huánuco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,04
20	ORI Moquegua	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,04
21	ORI Pasco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,04
<b>Total</b>		<b>165</b>	<b>203</b>	<b>233</b>	<b>155</b>	<b>231</b>	<b>197</b>	<b>326</b>	<b>162</b>	<b>160</b>	<b>244</b>	<b>191</b>	<b>203</b>	<b>2 470</b>	<b>100,00</b>

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.

### 13.5 DDA: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 13.6 DDA: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de procedimiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Registro	80	146	141	111	57	117	177	98	133	54	132	205	1 451	54,69
2	Inspecciones	51	38	67	78	58	42	72	35	48	57	49	107	702	26,46
3	Denuncias	32	30	27	30	21	25	23	28	24	35	32	36	343	12,93
4	Medidas preventivas	21	19	6	8	8	7	14	5	7	4	2	4	105	3,96
5	Actos modificatorios	1	1	14	3	1	7	4	5	1	4	1	5	47	1,77
6	Arbitraje	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,08
7	Mediación	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,08
8	Cancelaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,04
<b>Total</b>		<b>185</b>	<b>234</b>	<b>258</b>	<b>230</b>	<b>146</b>	<b>198</b>	<b>290</b>	<b>171</b>	<b>213</b>	<b>155</b>	<b>216</b>	<b>357</b>	<b>2 653</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 13.7 DDA: REGISTROS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE OBRA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de obra	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Obras literarias	45	66	64	72	29	59	68	45	80	21	54	98	701	48,31
2	Fonogramas	14	27	30	24	11	27	19	9	21	9	32	43	266	18,33
3	Programas de computador/Software	10	23	25	6	14	18	61	17	12	6	9	24	225	15,51
4	Obras artísticas	9	15	15	6	1	10	20	22	9	9	28	23	167	11,51
5	Contratos SGC 1/	-	10	3	-	1	-	-	3	4	6	8	-	35	2,41
6	Obras audiovisuales 2/	2	2	3	1	1	3	7	-	3	-	-	8	30	2,07
7	Otros	-	3	1	2	-	-	2	2	4	3	1	9	27	1,86
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>146</b>	<b>141</b>	<b>111</b>	<b>57</b>	<b>117</b>	<b>177</b>	<b>98</b>	<b>133</b>	<b>54</b>	<b>132</b>	<b>205</b>	<b>1 451</b>	<b>100,00</b>

1/ Sociedad de Gestión Colectiva (SGC).

2/ Las obras audiovisuales aunque se encuentran conceptualmente dentro de las obras artísticas, en este cuadro se muestran por separado.

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 13.8 DDA: REGISTROS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Fundado	77	137	137	111	54	112	170	90	124	47	124	195	1 378	94,97
2	Denegado	2	6	4	-	3	3	2	8	5	3	6	8	50	3,45
3	Abandono	1	3	-	-	-	2	5	-	4	4	1	-	20	1,38
4	Desistimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	0,21
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>146</b>	<b>141</b>	<b>111</b>	<b>57</b>	<b>117</b>	<b>177</b>	<b>98</b>	<b>133</b>	<b>54</b>	<b>132</b>	<b>205</b>	<b>1 451</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Derecho de Autor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

# 14. DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

La Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías<sup>26</sup> (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 Invenciones 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 2012<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> 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).

<sup>27</sup> Para mayores referencias visitar la página web de la DIN:

[http://www.indecopi.gob.pe/0/home\\_invenciones\\_tecnologia.aspx?PFL=10](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.

## A. SOLICITUDES PRESENTADAS

### 14.1 DIN: EXPEDIENTES INICIADOS, SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO Y MODALIDAD, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de procedimiento	Modalidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Registro	Patentes de invención	97	84	104	99	113	126	93	76	95	88	96	119	1 190	46,52	
		Modelos de utilidad	4	9	13	7	9	7	10	7	8	10	8	45	137	5,36	
		Diseños industriales	19	23	28	44	27	14	82	14	60	30	37	29	407	15,91	
		Certificados de protección	-	1	2	-	2	-	2	1	-	-	1	1	10	0,39	
		Contratos de tecnología extranjera	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,04	
		Certificados de obtentor	7	4	1	1	-	1	-	3	3	-	-	-	12	32	1,25
		Conocimientos colectivos	-	-	-	-	-	-	-	-	176	272	155	-	94	697	27,25
		<b>Sub-total</b>	<b>127</b>	<b>121</b>	<b>148</b>	<b>151</b>	<b>152</b>	<b>148</b>	<b>187</b>	<b>277</b>	<b>438</b>	<b>283</b>	<b>142</b>	<b>300</b>	<b>2 474</b>	<b>96,72</b>	
2	Otros procedimientos	Actos modificatorios	1	15	3	11	8	1	7	2	6	3	2	5	64	2,50	
		Nulidades	1	3	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	8	0,31	
		Infracciones	3	1	2	-	-	-	1	1	1	-	1	2	12	0,47	
		<b>Sub-total</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>84</b>	<b>3,28</b>	
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>140</b>	<b>153</b>	<b>162</b>	<b>161</b>	<b>149</b>	<b>195</b>	<b>281</b>	<b>446</b>	<b>286</b>	<b>145</b>	<b>308</b>	<b>2 558</b>	<b>100,00</b>			

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.2 DIN: SOLICITUDES DE REGISTRO PRESENTADAS, SEGÚN MODALIDAD Y ORIGEN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad	Origen	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Patentes de invención	Nacionales	4	5	4	4	6	8	2	2	5	3	4	7	54	4,54
		Extranjeras	93	79	100	95	107	118	91	74	90	85	92	112	1 136	95,46
		<b>Sub-total</b>	<b>97</b>	<b>84</b>	<b>104</b>	<b>99</b>	<b>113</b>	<b>126</b>	<b>93</b>	<b>76</b>	<b>95</b>	<b>88</b>	<b>96</b>	<b>119</b>	<b>1 190</b>	<b>100,00</b>
2	Modelos de utilidad	Nacionales	4	8	12	7	9	5	2	5	7	7	8	42	116	84,67
		Extranjeras	-	1	1	-	-	2	8	2	1	3	-	3	21	15,33
		<b>Sub-total</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>137</b>	<b>100,00</b>
3	Diseños industriales	Nacionales	7	12	11	12	5	5	10	2	7	13	11	6	101	24,82
		Extranjeras	12	11	17	32	22	9	72	12	53	17	26	23	306	75,18
		<b>Sub-total</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>82</b>	<b>14</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>407</b>	<b>100,00</b>
4	Certificados de protección	Nacionales	-	1	2	-	2	-	2	1	-	-	1	1	10	100,00
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>
5	Contratos de tecnología extranjera	Nacionales	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>						
6	Certificados de obtentor	Nacionales	5	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	6	15	46,88
		Extranjeras	2	1	1	-	-	1	-	3	3	-	-	6	17	53,13
		<b>Sub-total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>
7	Conocimientos colectivos	Nacionales	-	-	-	-	-	-	-	176	272	155	-	94	697	100,00
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>176</b>	<b>272</b>	<b>155</b>	<b>-</b>	<b>94</b>	<b>697</b>							
<b>Total</b>		<b>Nacionales</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>186</b>	<b>291</b>	<b>178</b>	<b>24</b>	<b>156</b>	<b>994</b>	<b>40,18</b>
		<b>Extranjeras</b>	<b>107</b>	<b>92</b>	<b>119</b>	<b>127</b>	<b>129</b>	<b>130</b>	<b>171</b>	<b>91</b>	<b>147</b>	<b>105</b>	<b>118</b>	<b>144</b>	<b>1 480</b>	<b>59,82</b>
		<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>121</b>	<b>148</b>	<b>151</b>	<b>152</b>	<b>148</b>	<b>187</b>	<b>277</b>	<b>438</b>	<b>283</b>	<b>142</b>	<b>300</b>	<b>2 474</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.3 DIN: SOLICITUDES DE OTROS PROCEDIMIENTOS PRESENTADOS, SEGÚN MODALIDAD Y ORÍGEN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad	Origen	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Actos Modificatorios	Nacionales	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3	4,69	
		Extranjeras	1	15	3	10	6	1	7	2	6	3	2	5	61	95,31	
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>	
2	Nulidades	Nacionales	1	3	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	8	100,00	
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	
3	Infracciones	Nacionales	2	1	2	-	-	-	1	1	1	-	1	2	11	91,67	
		Extranjeras	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	8,33	
		<b>Sub-total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>	
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Nacionales</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>26,19</b>	
		<b>Extranjeras</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>62</b>	<b>73,81</b>	
		<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>84</b>	<b>100,00</b>	

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.4 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCION PRESENTADAS, SEGÚN TIPO DE PATENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de patente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Patente farmacéutica	51	31	47	50	46	50	37	28	48	31	45	56	520	43,70
2	Otros campos técnicos	46	53	57	49	67	76	56	48	47	57	51	63	670	56,30
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>84</b>	<b>104</b>	<b>99</b>	<b>113</b>	<b>126</b>	<b>93</b>	<b>76</b>	<b>95</b>	<b>88</b>	<b>96</b>	<b>119</b>	<b>1 190</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 14.5 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCION PRESENTADAS, SEGÚN PAÍS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	País	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Estados Unidos de América	26	29	39	41	34	38	35	27	36	27	29	45	406	34,12
2	Alemania	16	7	11	3	18	12	10	5	10	7	9	11	119	10,00
3	Suiza	6	7	11	9	8	13	5	7	5	9	8	8	96	8,07
4	Francia	8	5	7	6	6	3	2	4	4	3	6	7	61	5,13
5	Japón	4	4	4	2	3	7	3	4	6	7	2	11	57	4,79
6	España	6	5	4	5	5	6	1	5	2	2	9	4	54	4,54
7	Perú	4	5	4	4	6	8	2	2	5	3	4	7	54	4,54
8	Australia	1	2	2	2	3	7	1	6	3	4	3	-	34	2,86
9	Reino Unido	1	4	-	3	6	3	4	2	3	1	2	-	29	2,44
10	Canadá	5	2	1	3	1	2	3	1	2	-	1	2	23	1,93
11	Brasil	2	2	2	3	3	1	1	2	-	3	1	1	21	1,76
12	Chile	1	2	3	1	1	2	5	1	1	3	-	1	21	1,76
13	Finlandia	-	-	3	2	2	2	4	2	1	2	1	1	20	1,68
14	Italia	-	1	3	-	2	5	2	-	-	2	1	2	18	1,51
15	Bélgica	1	-	-	6	2	-	2	1	3	-	1	-	16	1,34
16	China	-	1	3	-	2	2	2	-	-	1	-	5	16	1,34
17	Israel	2	1	-	-	1	2	-	1	4	-	2	2	15	1,26
18	Países Bajos	1	2	2	-	-	2	-	1	1	2	2	1	14	1,18
19	Suecia	3	-	1	1	-	1	3	-	1	1	1	2	14	1,18
20	India	2	-	-	1	2	3	2	-	1	-	1	1	13	1,09
21	Otros países 1/	8	5	4	7	8	7	6	5	7	11	13	8	89	7,48
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>84</b>	<b>104</b>	<b>99</b>	<b>113</b>	<b>126</b>	<b>93</b>	<b>76</b>	<b>95</b>	<b>88</b>	<b>96</b>	<b>119</b>	<b>1 190</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluyen: Dinamarca, República de Corea, México, Luxemburgo, Colombia, Bermuda, Argentina, entre otros países.

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 14.6 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCION PRESENTADAS, SEGÚN SECCIONES DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE PATENTES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Sección	Nombre	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%		
A	Necesidades corrientes de la vida			39	24	48	48	39	51	26	21	33	17	24	27	397	33,36
B	Técnicas industriales diversas, transportes			8	9	14	10	19	14	14	9	15	19	18	17	166	13,95
C	Química, metalurgia			32	34	22	24	37	32	38	30	34	27	36	48	394	33,11
D	Textiles, papel				1	1			1					1		4	0,34
E	Construcciones fijas			6	7	6	7	6	9	4	4	7	8	8	11	83	6,97
F	Mecánica, iluminación, calefacción, armamento, voladura			3	1	5	3	7	6	5	5	4	7	3	6	55	4,62
G	Física			6	4	4	4	3	7	4	4	1	3	3	4	47	3,95
H	Electricidad			3	4	4	3	2	6	2	3	1	7	3	6	44	3,70
<b>Total</b>				<b>97</b>	<b>84</b>	<b>104</b>	<b>99</b>	<b>113</b>	<b>126</b>	<b>93</b>	<b>76</b>	<b>95</b>	<b>88</b>	<b>96</b>	<b>119</b>	<b>1 190</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.7 DIN: SOLICITUDES DE MODELOS DE UTILIDAD PRESENTADAS, SEGÚN PAÍS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	País	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Perú	4	8	12	7	9	5	2	5	7	7	8	42	116	84,67
2	Chile	-	-	-	-	-	-	5	1	1	3	-	-	10	7,30
3	Colombia	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	4	2,92
4	España	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1,46
5	México	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,73
6	Alemania	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,73
7	Australia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,73
8	China	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,73
9	Japón	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,73
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>137</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.8 DIN: SOLICITUDES DE MODELOS DE UTILIDAD PRESENTADAS, SEGÚN SECCIONES DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE PATENTES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Sección	Nombre	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
A	Necesidades corrientes de la vida	2	3	4	2	5	2	4	-	3	1	4	20	50	36,50
B	Técnicas industriales diversas, transportes	1	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	10	32	23,36
C	Química, metalurgia	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	1,46
D	Textiles, papel	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	4	2,92
E	Construcciones fijas	-	1	1	2	-	-	2	2	1	3	1	3	16	11,68
F	Mecánica, iluminación, calefacción, armamento, voladura	1	-	1	-	1	2	1	1	-	1	1	3	12	8,76
G	Física	-	1	2	1	-	2	1	-	-	1	-	6	14	10,22
H	Electricidad	-	2	1	-	-	-	-	1	1	1	-	1	7	5,11
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>137</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 14.9 DIN: SOLICITUDES DE DISEÑOS INDUSTRIALES PRESENTADAS, SEGÚN PAÍS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	País	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Perú	7	12	11	12	5	5	10	2	7	13	11	6	101	24,82
2	República de Corea	1	-	-	1	-	1	63	-	-	-	2	1	69	16,95
3	Estados Unidos de América	-	4	7	15	2	4	-	1	4	-	10	4	51	12,53
4	Japón	1	3	1	5	6	2	-	-	8	1	7	3	37	9,09
5	Suecia	-	-	-	-	-	-	-	-	28	-	-	-	28	6,88
6	Francia	-	-	1	4	9	-	-	-	5	1	-	5	25	6,14
7	Países Bajos	7	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	2	13	3,19
8	Brasil	-	-	-	1	-	-	4	5	-	2	-	-	12	2,95
9	México	-	-	1	-	-	-	-	-	-	9	-	-	10	2,46
10	Chile	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	4	7	1,72
11	India	-	-	1	1	3	-	1	-	-	-	-	-	6	1,47
12	Bélgica	-	4	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	6	1,47
13	China	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	1	-	5	1,23
14	Colombia	-	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	1	5	1,23
15	Australia	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1,23
16	Finlandia	2	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	5	1,23
17	Italia	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	4	0,98
18	Suiza	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	4	0,98
19	Alemania	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	3	0,74
20	España	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	0,74
21	Otros países 1/	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2	4	-	8	1,97
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>82</b>	<b>14</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>407</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluyen: Dinamarca, República de Corea, México, Luxemburgo, Colombia, Bermuda, Argentina, entre otros países.

Fuente: Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 14.10 DIN: SOLICITUDES DE DISEÑOS INDUSTRIALES PRESENTADAS, SEGÚN CLASES DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE DISEÑOS INDUSTRIALES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Clase	Nombre	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
01	Productos alimentarios	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0,98
02	Artículos de vestir y mercería	-	2	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-	6	1,47
04	Cepillería	-	4	6	-	2	3	-	-	-	-	1	3	19	4,67
06	Mobiliario	1	5	1	2	-	-	3	1	3	-	5	2	23	5,65
07	Artículos de uso domésticos no comprendidos en otras clases	6	1	1	3	-	1	2	5	2	10	2	1	34	8,35
08	Herramientas y quincallería	-	-	-	3	-	3	1	-	-	-	1	-	8	1,97
09	Envases, embalajes y recipientes para el transporte o manipulación de mercancías	1	-	3	20	10	-	1	2	9	4	1	3	54	13,27
11	Objetos de adorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	0,49
12	Medios de transporte y de elevación	3	4	6	4	8	3	3	1	31	1	11	5	80	19,66
13	Aparatos de producción, de distribución o de transformación de la energía eléctrica	1	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	4	0,98
14	Aparatos de registro, de telecomunicación y de tratamiento de la información	2	-	-	2	4	-	59	-	1	3	2	-	73	17,94
15	Máquina no comprendidas en otras clases	1	1	4	-	-	-	6	1	1	3	4	-	21	5,16
16	Artículos de fotografía de cinematografía o de óptica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,25
19	Papelaría, artículos de oficina, materiales para artistas o para la enseñanza	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	3	0,74
20	Equipo para la venta o de publicidad, signos indicadores	-	1	3	-	1	-	2	-	-	7	-	2	16	3,93
21	Juegos, juguetes, tiendas y artículos de deporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,25
23	Instalaciones para la distribución de fluidos, instalaciones de saneamiento, de calefacción, de ventilación o de acondicionamiento de aire, combustibles sólidos	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	1	1	6	1,47
24	Equipos médicos y de laboratorio	1	-	1	-	-	2	1	-	-	-	1	3	9	2,21
25	Construcciones y elementos de construcción	1	-	-	2	1	1	1	1	2	-	2	2	13	3,19
26	Aparatos de alumbrado	-	4	-	3	-	-	-	1	9	-	1	1	19	4,67
28	Productos farmacéuticos o de cosmética, artículos y equipo de tocador	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	0,74
30	Artículos para el cuidado y la atención de los animales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,25
31	Máquinas y aparatos para preparar comidas o bebidas, no comprendidos en otras clases	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	3	6	1,47
32	Simbolos gráficos y logotipos, patrones de superficie, ornamentación	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,25
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>82</b>	<b>14</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>407</b>	<b>100,00</b>

Nota: La Clasificación Internacional para los Dibujos y Modelos Industriales (Clasificación de Locarno) se encuentra disponible en el siguiente vínculo web: <http://www.wipo.int/classifications/locarno/es/>

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B. SOLICITUDES CONCLUIDAS

### 14.11 DIN: SOLICITUDES CONCLUÍDAS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO Y MODALIDAD, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de procedimiento	Modalidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Registro	Patentes de invención	98	95	83	79	87	70	113	87	73	78	64	116	1 043	46,73
		Modelos de utilidad	10	6	5	9	7	8	6	15	3	2	9	11	91	4,08
		Diseños industriales	36	15	41	19	26	35	49	12	45	21	29	42	370	16,58
		Certificados de protección	1	-	-	3	-	-	1	4	-	-	-	-	9	0,40
		Contratos de tecnología extranjera	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,04
		Certificados de obtentor	-	-	-	-	2	-	1	5	2	1	-	-	11	0,49
		Conocimientos colectivos	-	-	-	-	-	-	-	2	-	89	160	356	607	27,20
<b>Sub-total</b>			<b>145</b>	<b>116</b>	<b>129</b>	<b>110</b>	<b>122</b>	<b>113</b>	<b>171</b>	<b>125</b>	<b>123</b>	<b>191</b>	<b>262</b>	<b>525</b>	<b>2 132</b>	<b>95,52</b>
2	Otros procedimientos	Actos modificatorios	2	16	1	5	10	7	3	6	5	6	-	6	67	3,00
		Nulidades	1	1	1	1	1	3	-	-	1	3	-	-	12	0,54
		Infracciones	-	3	1	1	3	4	1	2	3	-	2	1	21	0,94
		<b>Sub-total</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>4,48</b>
<b>Total</b>			<b>148</b>	<b>136</b>	<b>132</b>	<b>117</b>	<b>136</b>	<b>127</b>	<b>175</b>	<b>133</b>	<b>132</b>	<b>200</b>	<b>264</b>	<b>532</b>	<b>2 232</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.12 DIN: SOLICITUDES DE REGISTRO CONCLUIDAS, SEGÚN MODALIDAD Y ORIGEN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad	Origen	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Patentes de invención	Nacionales	4	1	5	2	4	2	4	1	2	2	3	2	32	3,07
		Extranjeras	94	94	78	77	83	68	109	86	71	76	61	114	1 011	96,93
		<b>Sub-total</b>	<b>98</b>	<b>95</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>113</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>64</b>	<b>116</b>	<b>1 043</b>	<b>100,00</b>
2	Modelos de utilidad	Nacionales	10	6	4	8	6	8	5	14	3	2	8	9	83	91,21
		Extranjeras	-	-	1	1	1	-	1	1	-	-	1	2	8	8,79
		<b>Sub-total</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>91</b>	<b>100,00</b>
3	Diseños industriales	Nacionales	3	4	12	3	8	13	18	3	10	3	19	8	104	28,11
		Extranjeras	33	11	29	16	18	22	31	9	35	18	10	34	266	71,89
		<b>Sub-total</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>370</b>	<b>100,00</b>
4	Certificados de protección	Nacionales	1	-	-	3	-	-	1	4	-	-	-	-	9	100,00
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>
5	Contratos de tecnología extranjera	Nacionales	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	100,00
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>						
6	Certificados de obtentor	Nacionales	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	3	27,27
		Extranjeras	-	-	-	-	2	-	1	3	2	-	-	-	8	72,73
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>
7	Conocimientos colectivos	Nacionales	-	-	-	-	-	-	-	2	-	89	160	356	607	100,00
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>89</b>	<b>160</b>	<b>356</b>	<b>607</b>							
<b>Total</b>	<b>Nacionales</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>97</b>	<b>190</b>	<b>375</b>	<b>839</b>	<b>39,35</b>	
	<b>Extranjeras</b>	<b>127</b>	<b>105</b>	<b>108</b>	<b>94</b>	<b>104</b>	<b>90</b>	<b>142</b>	<b>99</b>	<b>108</b>	<b>94</b>	<b>72</b>	<b>150</b>	<b>1 293</b>	<b>60,65</b>	
	<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>116</b>	<b>129</b>	<b>110</b>	<b>122</b>	<b>113</b>	<b>171</b>	<b>125</b>	<b>123</b>	<b>191</b>	<b>262</b>	<b>525</b>	<b>2 132</b>	<b>100,00</b>	

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.13 DIN: SOLICITUDES DE OTROS PROCEDIMIENTOS CONCLUIDAS, SEGÚN MODALIDAD Y ORÍGEN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad	Origen	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Actos Modificatorios	Nacionales	-	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	4	5,97
		Extranjeras	2	15	1	5	10	5	2	6	5	6	-	6	63	94,03
		<b>Sub-total</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	-	<b>6</b>	<b>67</b>	<b>100,00</b>
2	Nulidades	Nacionales	1	1	-	-	1	1	-	-	1	3	-	-	8	66,67
		Extranjeras	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	4	33,33
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	-	-	<b>1</b>	<b>3</b>	-	-	<b>12</b>	<b>100,00</b>
3	Infracciones	Nacionales	-	3	1	1	2	2	1	1	2	-	2	1	16	76,19
		Extranjeras	-	-	-	-	1	2	-	1	1	-	-	-	5	23,81
		<b>Sub-total</b>	-	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	-	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Nacionales</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>28,00</b>
		<b>Extranjeras</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	<b>6</b>	<b>72</b>	<b>72,00</b>
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.14 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCIÓN CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE PATENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de patente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Patente farmacéutica	53	50	45	42	61	38	67	60	38	48	35	74	611	58,58
2	Otras campos técnicos	45	45	38	37	26	32	46	27	35	30	29	42	432	41,42
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>95</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>113</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>64</b>	<b>116</b>	<b>1 043</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.15 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCION CONCLUIDAS, SEGUN PAIS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	País	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Estados Unidos de América	22	35	18	17	20	26	28	20	17	19	15	41	278	26,65
2	Suiza	14	12	8	12	12	14	16	15	10	8	11	9	141	13,52
3	Alemania	16	13	13	8	12	7	14	11	9	15	3	13	134	12,85
4	Suecia	6	6	7	1	6	3	10	4	4	5	4	5	61	5,85
5	Japón	4	3	3	6	4	3	5	4	6	2	7	2	49	4,70
6	Francia	2	4	1	5	7	4	6	7	2	3	1	5	47	4,51
7	Reino Unido	4	4	2	3	2	4	4	4	5	3	4	4	43	4,12
8	Perú	4	1	5	2	4	2	4	1	2	2	3	2	32	3,07
9	Bélgica	-	2	-	-	6	-	5	2	2	6	1	6	30	2,88
10	España	3	1	5	6	2	-	2	4	-	2	-	4	29	2,78
11	Finlandia	1	-	3	-	-	-	3	4	2	1	2	4	20	1,92
12	Canadá	4	3	-	3	-	2	-	1	-	-	2	3	18	1,73
13	Países Bajos	3	-	1	3	1	-	3	1	1	2	2	1	18	1,73
14	Australia	1	1	3	3	2	1	2	-	3	-	-	1	17	1,63
15	Chile	1	-	-	1	-	-	1	2	2	2	2	4	15	1,44
16	Brasil	6	-	3	2	-	-	2	-	-	-	1	-	14	1,34
17	Bermuda	1	-	2	-	2	-	-	2	-	2	-	3	12	1,15
18	Italia	2	2	2	1	1	-	1	-	1	1	1	-	12	1,15
19	India	-	3	-	-	1	-	-	1	-	1	-	3	9	0,86
20	Sudáfrica	-	1	1	2	-	1	1	-	-	1	2	-	9	0,86
21	Otros países 1/	4	4	6	4	5	3	6	4	7	3	3	6	55	5,27
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>95</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>113</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>64</b>	<b>116</b>	<b>1 043</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluyen: República de Corea, México, Israel, Cuba, Dinamarca, Argentina, Islas Vírgenes Británicas, entre otros.

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.16 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCION CONCLUIDAS, SEGUN SECCIONES DE LA CLASIFICACION INTERNACIONAL DE PATENTES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Sección	Nombre	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
A	Necesidades corrientes de la vida	24	25	16	20	26	15	28	25	21	19	24	38	281	26,94
B	Técnicas industriales diversas, transportes	8	8	10	6	3	7	10	4	9	4	4	8	81	7,77
C	Química, metalurgia	50	45	41	38	46	38	59	53	33	47	29	57	536	51,39
D	Textiles, papel	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0,38
E	Construcciones fijas	3	5	3	3	2	5	6	1	4	2	-	2	36	3,45
F	Mecánica, iluminación, calefacción, armamento, voladura	4	6	5	11	3	3	6	1	3	4	5	5	56	5,37
G	Física	3	3	3	-	5	-	1	-	1	-	1	5	22	2,11
H	Electricidad	4	2	4	1	2	2	3	3	2	2	1	1	27	2,59
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>95</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>113</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>64</b>	<b>116</b>	<b>1 043</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.17 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCION CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de Conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Otorgado	45	33	35	39	37	31	52	25	31	26	27	49	430	41,23
2	Denegado	22	25	15	17	21	25	23	30	15	25	21	36	275	26,37
3	Solicitud caduca	24	35	15	12	14	3	22	19	18	14	8	14	198	18,98
4	Abandono	7	2	18	11	14	10	15	13	8	12	8	17	135	12,94
5	Desistimiento	-	-	-	-	1	1	1	-	1	1	-	-	5	0,48
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>95</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>113</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>64</b>	<b>116</b>	<b>1 043</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.18 DIN: SOLICITUDES DE MODELOS DE UTILIDAD CONCLUIDAS SEGÚN PAÍS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	País	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Perú	10	6	4	8	6	8	5	14	3	2	8	9	83	91,21
2	México	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	2,20
3	Taiwán, Provincia de China	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	2,20
4	Chile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1,10
5	Colombia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1,10
6	España	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,10
7	Panamá	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1,10
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>91</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.19 DIN: SOLICITUDES DE MODELOS DE UTILIDAD CONCLUIDAS, SEGÚN SECCIONES DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE PATENTES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Sección	Nombre	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
A	Necesidades corrientes de la vida	3	3	1	2	2	2	2	2	-	-	2	4	23	25,27
B	Técnicas industriales diversas, transportes	2	2	1	3	1	2	2	4	1	1	2	4	25	27,47
C	Química, metalurgia	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	3	3,30
D	Textiles, papel	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,10
E	Construcciones fijas	2	-	-	3	1	1	1	3	-	1	1	-	13	14,29
F	Mecánica, iluminación, calefacción, armamento, voladura	1	1	1	1	2	2	-	3	1	-	4	1	17	18,68
G	Física	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	4	4,40
H	Electricidad	1	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	5	5,49
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>91</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.20 DIN: SOLICITUDES DE MODELOS DE UTILIDAD CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de Conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Otorgado	7	3	3	4	-	5	4	7	2	-	3	1	39	42,86
2	Abandono	1	3	2	2	4	3	-	6	-	1	3	5	30	32,97
3	Denegado	2	-	-	3	3	-	2	2	-	1	2	5	20	21,98
4	Desistimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2	2,20
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>91</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.21 DIN: SOLICITUDES DE DISEÑOS INDUSTRIALES CONCLUIDAS, SEGÚN PAÍS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	País	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Perú	3	4	12	3	8	13	18	3	10	3	19	8	104	28,11
2	Estados Unidos de América	7	4	7	2	7	4	13	2	9	5	1	4	65	17,57
3	Japón	8	-	12	8	2	1	4	-	8	-	5	4	52	14,05
4	Países Bajos	11	-	-	1	1	9	8	-	-	-	2	-	32	8,65
5	República de Corea	-	-	1	-	5	1	1	-	-	2	-	6	16	4,32
6	Francia	-	-	1	-	-	-	1	2	9	2	-	-	15	4,05
7	Alemania	1	-	1	4	2	-	-	-	-	2	-	2	12	3,24
8	Colombia	-	7	1	-	-	-	-	-	-	2	1	1	12	3,24
9	Brasil	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	9	10	2,70
10	Israel	-	-	-	-	-	5	2	-	-	-	-	-	7	1,89
11	Finlandia	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6	1,62
12	India	-	-	-	-	-	-	1	-	2	2	-	1	6	1,62
13	Australia	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	5	1,35
14	Italia	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	1,35
15	Bélgica	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4	1,08
16	Chile	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	-	-	4	1,08
17	China	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	1,08
18	Otros países 1/	2	-	3	-	-	2	1	1	1	1	-	-	11	2,97
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>370</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluyen: Dinamarca, República de Corea, México, Luxemburgo, Colombia, Bermuda, Argentina, entre otros países.

Fuente: Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 14.22 DIN: SOLICITUDES DE DISEÑOS INDUSTRIALES CONCLUIDAS, SEGÚN CLASES DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE DISEÑOS INDUSTRIALES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Clase	Nombre	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
01	Productos alimentarios	-	-	2	-	-	2	-	1	-	3	-	-	8	2,16
02	Artículos de vestir y mercería	1	-	2	-	-	-	-	-	1	-	3	3	10	2,70
03	Artículos de viaje, estuches, parasoles y objetos personales, no comprendidos en otras clases	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,54
04	Cepillería	5	4	2	2	6	3	6	-	2	1	-	2	33	8,92
05	Artículos textiles no confeccionados, láminas de material artificial o natural	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	3	0,81
06	Mobiliario	-	8	1	-	-	-	5	1	1	1	4	-	21	5,68
07	Artículos de uso domésticos no comprendidos en otras clases	-	-	-	-	1	9	6	1	1	1	1	7	27	7,30
08	Herramientas y quincallería	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	3	2	8	2,16
09	Envases, embalajes y recipientes para el transporte o manipulación de mercancías	7	2	5	-	4	2	12	4	18	7	2	4	67	18,11
12	Medios de transporte y de elevación	4	-	11	9	5	6	5	1	10	5	6	10	72	19,46
13	Aparatos de producción, de distribución o de transformación de la energía eléctrica	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	0,81
14	Aparatos de registro, de telecomunicación y de tratamiento de la información	15	-	4	1	-	-	1	-	3	-	1	4	29	7,84
15	Máquina no comprendidas en otras clases	2	-	1	-	1	-	1	4	-	-	-	7	16	4,32
16	Artículos de fotografía de cinematografía o de óptica	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,27
19	Papelaría, artículos de oficina, materiales para artistas o para la enseñanza	-	-	-	-	5	1	-	-	-	-	-	-	6	1,62
20	Equipo para la venta o de publicidad, signos indicadores	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	1	-	6	1,62
21	Juegos, juguetes, tiendas y artículos de deporte	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,54
22	Armas, artículos de pirotecnia, artículos para la caza, la pesca y la destrucción de animales nocivos	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,27
23	Instalaciones para la distribución de fluidos, instalaciones de saneamiento, de calefacción, de ventilación o de acondicionamiento de aire, combustibles sólidos	1	-	2	4	1	6	2	-	1	1	-	1	19	5,14
24	Equipos médicos y de laboratorio	-	-	3	1	-	-	1	-	-	1	3	-	9	2,43
25	Construcciones y elementos de construcción	1	-	4	-	1	-	1	-	-	1	4	2	14	3,78
26	Aparatos de alumbrado	-	-	1	-	-	-	-	-	6	-	1	-	8	2,16
28	Productos farmacéuticos o de cosmética, artículos y equipo de tocador	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	4	1,08
30	Artículos para el cuidado y la atención de los animales	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,27
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>370</b>	<b>100,00</b>

Nota: La clasificación internacional para los dibujos y modelos industriales (Clasificación de Locarno) se encuentra disponible en el siguiente vínculo web: <http://www.wipo.int/classifications/locarno/es/>

Fuente: Dirección de Invenções y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.23 DIN: SOLICITUDES DE DISEÑOS INDUSTRIALES CONCLUIDAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de Conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Otorgado	32	14	38	18	19	33	38	12	44	21	20	38	327	88,38
2	Abandono	4	1	1	1	2	1	4	-	1	-	-	4	19	5,14
3	Denegado	-	-	2	-	5	1	1	-	-	-	9	-	18	4,86
4	Desistimiento	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	6	1,62
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>370</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inveniones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## C. SOLICITUDES OTORGADAS

### 14.24 DIN: SOLICITUDES DE REGISTRO OTORGADAS SEGÚN MODALIDAD ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Modalidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Patentes de invención	45	33	35	39	37	31	52	25	31	26	27	49	430	30,24
2	Modelos de utilidad	7	3	3	4	-	5	4	7	2	-	3	1	39	2,74
3	Diseños industriales	32	14	38	18	19	33	38	12	44	21	20	38	327	23,00
4	Certificados de protección	1	-	-	3	-	-	1	4	-	-	-	-	9	0,63
5	Contratos de tecnología extranjera	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,07
6	Certificados de obtentor	-	-	-	-	2	-	1	5	2	1	-	-	11	0,77
7	Conocimientos colectivos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89	160	356	605	42,55
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>50</b>	<b>76</b>	<b>64</b>	<b>58</b>	<b>69</b>	<b>97</b>	<b>53</b>	<b>79</b>	<b>137</b>	<b>210</b>	<b>444</b>	<b>1 422</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inveniones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 14.25 DIN: SOLICITUDES DE REGISTRO OTORGADAS, SEGÚN MODALIDAD Y ORIGEN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad	Origen	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Patentes de invención	Nacionales	1	-	1	2	3	-	1	-	1	1	-	1	11	2,56	
		Extranjeras	44	33	34	37	34	31	51	25	30	25	27	48	419	97,44	
		<b>Sub-total</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>430</b>	<b>100,00</b>	
2	Modelos de utilidad	Nacionales	7	3	2	4	-	5	3	6	2	-	3	-	35	89,74	
		Extranjeras	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1	4	10,26	
		<b>Sub-total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>	
3	Diseños industriales	Nacionales	1	3	9	2	4	11	7	3	10	3	11	6	70	21,41	
		Extranjeras	31	11	29	16	15	22	31	9	34	18	9	32	257	78,59	
		<b>Sub-total</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>327</b>	<b>100,00</b>	
4	Certificados de protección	Nacionales	1	-	-	3	-	-	1	4	-	-	-	-	9	100,00	
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>
5	Contratos de tecnología extranjera	Nacionales	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	100,00	
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>						
6	Certificados de obtentor	Nacionales	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	3	27,27	
		Extranjeras	-	-	-	-	2	-	1	3	2	-	-	-	8	72,73	
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>	
7	Conocimientos colectivos	Nacionales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89	160	356	605	100,00	
		Extranjeras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>Sub-total</b>	<b>-</b>	<b>89</b>	<b>160</b>	<b>356</b>	<b>605</b>	<b>100,00</b>									
<b>Total</b>		<b>Nacionales</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>94</b>	<b>174</b>	<b>363</b>	<b>734</b>	<b>51,62</b>	
		<b>Extranjeras</b>	<b>75</b>	<b>44</b>	<b>64</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>84</b>	<b>38</b>	<b>66</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>81</b>	<b>688</b>	<b>48,38</b>	
		<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>50</b>	<b>76</b>	<b>64</b>	<b>58</b>	<b>69</b>	<b>97</b>	<b>53</b>	<b>79</b>	<b>137</b>	<b>210</b>	<b>444</b>	<b>1 422</b>	<b>100,00</b>	

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 14.26 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCION OTORGADAS, SEGÚN TIPO DE PATENTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de patente	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Patente farmacéutica	20	14	14	16	26	18	28	11	9	17	10	27	210	48,84
2	Otros campos técnicos	25	19	21	23	11	13	24	14	22	9	17	22	220	51,16
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>430</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 14.27 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCION OTORGADAS, SEGÚN PAÍS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	País	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Estados Unidos de América	9	14	6	7	10	10	13	3	6	7	4	20	109	25,35
2	Alemania	9	5	4	4	4	4	3	2	6	5	1	4	51	11,86
3	Suiza	3	2	3	6	4	6	5	2	3	-	3	4	41	9,53
4	Japón	1	2	2	3	2	3	4	1	3	2	6	-	29	6,74
5	Suecia	3	1	4	-	1	2	5	2	1	2	2	1	24	5,58
6	Francia	1	1	-	3	3	3	2	4	1	-	-	3	21	4,88
7	Finlandia	-	-	2	-	-	-	3	4	1	1	2	4	17	3,95
8	Australia	1	1	3	3	2	1	2	-	2	-	-	1	16	3,72
9	Reino Unido	2	1	-	2	1	-	3	1	1	-	1	2	14	3,26
10	Bélgica	-	2	-	-	3	-	3	-	-	2	-	2	12	2,79
11	Perú	1	-	1	2	3	-	1	-	1	1	-	1	11	2,56
12	Canadá	2	1	-	2	-	1	-	-	-	-	1	3	10	2,33
13	España	2	-	3	-	-	-	1	2	-	1	-	1	10	2,33
14	Italia	2	1	1	1	1	-	-	-	1	1	1	-	9	2,09
15	Chile	1	-	-	1	-	-	-	1	1	1	2	-	7	1,63
16	Países Bajos	1	-	1	1	1	-	1	-	1	-	1	-	7	1,63
17	Brasil	3	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6	1,40
18	Sudáfrica	-	1	-	2	-	-	1	-	-	1	1	-	6	1,40
19	Bermuda	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1	4	0,93
20	México	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	3	0,70
21	República de Corea	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	3	0,70
22	Otros países 1/	3	1	2	-	1	1	2	3	3	1	1	2	20	4,65
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>430</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluyen: Israel, Islas Vírgenes Británicas, Colombia, Dinamarca, Argentina, entre otros países.

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 14.28 DIN: SOLICITUDES DE PATENTES DE INVENCION OTORGADAS SEGÚN SECCIONES DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE PATENTES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Sección	Nombre	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
A	Necesidades corrientes de la vida	8	6	4	5	10	5	11	6	6	4	6	10	81	18,84
B	Técnicas industriales diversas, transportes	8	1	6	2	3	3	5	3	8	2	2	5	48	11,16
C	Química, metalurgia	23	16	15	19	19	18	29	14	13	18	14	28	226	52,56
D	Textiles, papel	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,23
E	Construcciones fijas	2	3	2	3	2	2	3	-	1	1	-	-	19	4,42
F	Mecánica, iluminación, calefacción, armamento, voladura	2	3	1	10	1	3	3	1	2	1	5	5	37	8,60
G	Física	1	2	3	-	2	-	-	-	-	-	-	1	9	2,09
H	Electricidad	1	1	4	-	-	-	1	1	1	-	-	-	9	2,09
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>430</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.29 DIN: SOLICITUDES DE MODELOS DE UTILIDAD OTORGADAS SEGÚN PAÍS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	País	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Perú	7	3	2	4	-	5	3	6	2	-	3	-	35	89,74
2	Taiwan, provincia de China	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2,56
3	México	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,56
4	Colombia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2,56
5	Panamá	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2,56
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 14.30 DIN: SOLICITUDES DE MODELOS DE UTILIDAD OTORGADAS, SEGÚN SECCIONES DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE PATENTES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Sección	Nombre	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
A	Necesidades corrientes de la vida	2	1	1	1	-	2	2	1	-	-	2	-	12	30,77
B	Técnicas industriales diversas, transportes	2	2	1	2	-	1	1	1	-	-	-	-	10	25,64
C	Química, metalurgia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,56
D	Textiles, papel	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,56
E	Construcciones fijas	1	-	-	1	-	1	1	2	-	-	1	-	7	17,95
F	Mecánica, iluminación, calefacción, armamento, voladura	1	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	4	10,26
G	Física	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	5,13
H	Electricidad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	5,13
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.31 DIN: SOLICITUDES DE DISEÑOS INDUSTRIALES OTORGADAS, SEGÚN PAÍS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	País	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Perú	1	3	9	2	4	11	7	3	10	3	11	6	70	21,41
2	Estados Unidos de América	6	4	7	2	7	4	13	2	9	5	1	4	64	19,57
3	Japón	7	-	12	8	2	1	4	-	8	-	5	4	51	15,60
4	Países Bajos	11	-	-	1	1	9	8	-	-	-	2	-	32	9,79
5	Francia	-	-	1	-	-	-	1	2	9	2	-	-	15	4,59
6	Alemania	1	-	1	4	2	-	-	-	-	2	-	2	12	3,67
7	Colombia	-	7	1	-	-	-	-	-	-	2	1	1	12	3,67
8	República de Corea	-	-	1	-	2	1	1	-	-	2	-	4	11	3,36
9	Brasil	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	9	10	3,06
10	Israel	-	-	-	-	-	5	2	-	-	-	-	-	7	2,14
11	India	-	-	-	-	-	-	1	-	2	2	-	1	6	1,83
12	Finlandia	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6	1,83
13	Australia	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	5	1,53
14	Bélgica	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4	1,22
15	Chile	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	-	-	4	1,22
16	Italia	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	1,22
17	China	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	1,22
18	España	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	0,92
19	Argentina	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,61
20	Suiza	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2	0,61
21	Turquía	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,31
22	México	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,31
23	Luxemburgo	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,31
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>327</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Inveniones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.32 DIN: SOLICITUDES DE DISEÑOS INDUSTRIALES OTORGADAS, SEGÚN PAÍS DEL SOLICITANTE, ENERO - DICIEMBRE 2012

Clase	Nombre	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
01	Productos alimentarios	-	-	2	-	-	2	-	1	-	3	-	-	8	2,45
02	Artículos de vestir y mercería	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	1	5	1,53
03	Artículos de viaje, estuches, parasoles y objetos personales, no comprendidos en otras clases	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,31
04	Cepillería	5	4	2	2	6	3	6	-	2	1	-	2	33	10,09
05	Artículos textiles no confeccionados, láminas de material artificial o natural	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	3	0,92
06	Mobiliario	-	8	1	-	-	-	5	1	1	1	1	-	18	5,50
07	Artículos de uso domésticos no comprendidos en otras clases	-	-	-	-	-	9	6	1	1	1	1	7	26	7,95
08	Herramientas y quincallería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	5	1,53
09	Envases, embalajes y recipientes para el transporte o manipulación de mercancías	7	1	5	-	3	1	6	4	18	7	1	4	57	17,43
12	Medios de transporte y de elevación	3	-	11	9	4	6	4	1	9	5	6	10	68	20,80
13	Aparatos de producción, de distribución o de transformación de la energía eléctrica	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	0,92
14	Aparatos de registro, de telecomunicación y de tratamiento de la información	15	-	4	1	-	-	1	-	3	-	1	2	27	8,26
15	Máquina no comprendidas en otras clases	1	-	1	-	1	-	-	4	-	-	-	7	14	4,28
16	Artículos de fotografía de cinematografía o de óptica	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,31
19	Papelería, artículos de oficina, materiales para artistas o para la enseñanza	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	3	0,92
20	Equipo para la venta o de publicidad, signos indicadores	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	1	-	5	1,53
21	Juegos, juguetes, tiendas y artículos de deporte	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,61
22	Armas, artículos de pirotecnia, artículos para la caza, la pesca y la destrucción de animales nocivos	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,31
23	Instalaciones para la distribución de fluidos, instalaciones de saneamiento, de calefacción, de ventilación o de acondicionamiento de aire, combustibles sólidos	1	-	2	4	1	6	2	-	1	1	-	1	19	5,81
24	Equipos médicos y de laboratorio	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1	2	-	6	1,83
25	Construcciones y elementos de construcción	-	-	3	-	-	-	1	-	-	1	2	2	9	2,75
26	Aparatos de alumbrado	-	-	1	-	-	-	-	-	6	-	1	-	8	2,45
28	Productos farmacéuticos o de cosmética, artículos y equipo de tocador	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	4	1,22
30	Artículos para el cuidado y la atención de los animales	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,31
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>327</b>	<b>100,00</b>

Nota: La clasificación internacional para los dibujos y modelos industriales (Clasificación de Locarno) se encuentra disponible en el siguiente vínculo web: <http://www.wipo.int/classifications/locarno/es/>

Fuente: Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## D. TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES

### 14.33 DIN: EVOLUCIÓN DE LA DURACIÓN PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES CONCLUIDAS (EN MESES), ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Promedio
		Ene- Dic 12												
1	Patentes de Invención	44,76	46,82	42,19	43,23	44,40	45,18	44,68	47,11	46,23	42,57	45,32	44,18	44,72
2	Modelos de Utilidad	25,14	18,31	20,89	21,60	18,10	21,97	23,71	26,01	16,66	20,87	17,50	18,75	21,43
3	Diseños Industriales	8,55	10,14	7,85	8,38	7,02	8,31	7,68	7,12	6,32	8,16	7,05	6,32	7,57
4	Certificados de Protección	2,57	-	-	1,90	-	-	0,90	1,93	-	-	-	-	1,88
5	Contratos de Tecnología Extranjeras	-	-	-	-	-	-	2,07	-	-	-	-	-	2,07
6	Certificados de Obtentor	-	-	-	-	51,52	-	52,47	39,34	49,47	30,33	-	-	43,77
7	Conocimientos Colectivos	-	-	-	-	-	-	-	8,13	-	2,31	2,34	2,60	2,51
8	Actos Modificatorios	3,58	0,96	1,77	3,31	1,10	1,30	2,11	1,59	1,49	0,95	-	1,12	1,44
9	Nulidades	7,30	8,83	7,23	7,37	6,07	4,04	-	-	1,53	8,87	-	-	6,42
10	Infracciones	-	7,53	5,33	7,83	7,51	5,78	6,40	7,77	5,50	-	8,22	5,23	6,74
11	Investigación Preliminar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 14.34 DIN: EVOLUCIÓN DE LA DURACIÓN PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES OTORGADAS (EN MESES), ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Modalidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Promedio
		Ene- Dic 12												
1	Patentes de Invención	49,92	51,03	52,47	50,92	49,88	51,72	51,62	50,03	55,55	50,28	50,29	50,31	51,14
2	Modelos de Utilidad	25,10	24,76	23,98	20,73	-	24,17	21,42	29,93	23,68	-	24,03	18,33	24,58
3	Diseños Industriales	8,66	10,49	7,76	8,52	7,53	8,07	8,24	7,12	6,33	8,16	6,63	5,87	7,60
4	Certificados de Protección	2,57	-	-	1,90	-	-	0,90	1,93	-	-	-	-	1,88
5	Contratos de Tecnología Extranjeras	-	-	-	-	-	-	2,07	-	-	-	-	-	2,07
6	Certificados de Obtentor	-	-	-	-	51,52	-	52,47	39,34	49,47	30,33	-	-	43,77
7	Conocimientos Colectivos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,31	2,34	2,60	2,49

Fuente: Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

# 15. 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 vigente<sup>28</sup>. 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, es decir, 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 destacar los 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 2012.

---

<sup>28</sup>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

### 15.1 DSD: EXPEDIENTES PRESENTADOS, SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de procedimiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Registro	1 862	2 134	2 355	1 942	2 223	2 100	2 129	2 199	2 348	2 134	2 180	1 689	25 295	62,80
2	Renovaciones	782	760	826	648	1 014	804	798	728	725	786	576	561	9 008	22,36
3	Actos modificatorios	338	335	315	363	355	489	264	294	354	388	301	440	4 236	10,52
4	Cancelaciones	72	32	57	45	46	54	56	59	77	45	48	42	633	1,57
5	Infracciones	54	32	64	34	47	58	49	61	55	48	48	40	590	1,46
6	Nulidades	13	15	10	23	10	15	14	22	25	21	11	14	193	0,48
7	Renuncias	20	9	22	4	18	9	15	10	6	3	4	4	124	0,31
8	Autorizaciones de uso	11	10	5	4	11	8	13	8	9	17	1	4	101	0,25
9	Denominaciones de origen extranjera	5	42	23	16	3	9	2	-	-	-	-	-	100	0,25
<b>Total</b>		<b>3 157</b>	<b>3 369</b>	<b>3 677</b>	<b>3 079</b>	<b>3 727</b>	<b>3 546</b>	<b>3 340</b>	<b>3 381</b>	<b>3 599</b>	<b>3 442</b>	<b>3 169</b>	<b>2 794</b>	<b>40 280</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 15.2 DSD: EXPEDIENTES PRESENTADOS, SEGÚN SEDE U OFICINA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Sede u oficina	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Sede Central	2 765	3 096	3 320	2 847	3 379	3 211	2 978	2 983	3 263	3 090	2 805	2 571	36 308	90,14	
	Sede Lima Norte	181	107	129	90	142	123	119	138	110	107	115	54	1 415	3,51	
	OLI Gamarra	9	3	8	6	9	9	6	13	11	5	4	4	87	0,22	
	OLI San Juan de Lurigancho	2	4	4	2	10	1	7	3	5	3	7	-	48	0,12	
	OLI Congreso de la República	-	-	-	-	-	-	-	5	4	2	4	4	19	0,05	
	OLI Aeropuerto Jorge Chávez	-	2	2	-	1	2	1	-	-	2	-	-	10	0,02	
	<b>Sub-total</b>	<b>2 957</b>	<b>3 212</b>	<b>3 463</b>	<b>2 945</b>	<b>3 541</b>	<b>3 346</b>	<b>3 111</b>	<b>3 142</b>	<b>3 393</b>	<b>3 209</b>	<b>2 935</b>	<b>2 633</b>	<b>37 887</b>	<b>94</b>	
2	ORI La Libertad	30	15	37	19	34	27	38	44	38	37	30	24	373	0,93	
	ORI Arequipa	23	25	29	27	38	32	44	27	27	29	34	20	355	0,88	
	ORI Lambayeque	32	30	20	14	24	13	24	14	27	20	23	12	253	0,63	
	ORI Tacna	20	13	12	10	17	14	19	15	5	8	16	8	157	0,39	
	ORI Cusco	6	8	10	5	5	13	18	20	11	24	21	10	151	0,37	
	ORI Puno	15	7	16	11	15	9	12	16	13	14	10	10	148	0,37	
	ORI Piura	21	11	12	5	8	12	11	5	8	11	10	7	121	0,30	
	ORI Junín	6	5	11	6	9	9	6	10	7	9	7	8	93	0,23	
	ORI Ica	-	2	4	-	10	15	5	6	7	1	6	9	65	0,16	
	ORI San Martín	11	3	6	5	2	4	11	8	7	2	4	2	65	0,16	
	ORI Ancash - Chimbote	3	4	12	5	1	3	4	2	4	6	7	5	56	0,14	
	ORI Cajamarca	10	1	1	3	5	6	2	5	2	2	3	2	42	0,10	
	ORI Loreto	5	4	4	5	5	4	4	-	2	4	-	2	39	0,10	
	ORI Ancash - Huaraz	2	2	3	1	3	2	2	1	1	3	5	-	25	0,06	
	ORI Ucayali	-	-	-	-	-	1	1	2	3	2	2	2	13	0,03	
	ORI Huánuco	-	-	-	-	1	3	-	-	1	5	-	2	12	0,03	
	ORI Amazonas	-	-	-	-	-	-	-	5	-	4	1	1	11	0,03	
	ORI Moquegua	-	-	-	-	-	1	1	-	2	3	2	-	9	0,02	
	ORI Tumbes	-	-	-	-	2	2	-	-	-	1	2	1	8	0,02	
	ORI Huancavelica	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	-	4	0,01	
	ORI Ayacucho	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	0,01	
	ORI Pichari - VRAE	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	0,00	
	ORI Apurímac	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,00	
	ORI Madre de Dios	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,00	
ORI Pasco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,00		
	<b>Sub-total</b>	<b>184</b>	<b>130</b>	<b>177</b>	<b>116</b>	<b>179</b>	<b>170</b>	<b>202</b>	<b>181</b>	<b>169</b>	<b>190</b>	<b>184</b>	<b>126</b>	<b>2 008</b>	<b>4,99</b>	
3	Página web	DSD Virtual 1/	16	27	37	18	7	30	27	58	37	43	50	35	385	0,96
<b>Total</b>			<b>3 157</b>	<b>3 369</b>	<b>3 677</b>	<b>3 079</b>	<b>3 727</b>	<b>3 546</b>	<b>3 340</b>	<b>3 381</b>	<b>3 599</b>	<b>3 442</b>	<b>3 169</b>	<b>2 794</b>	<b>40 280</b>	<b>100,00</b>

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.

## 15.3 DSD: EXPEDIENTES DE REGISTRO PRESENTADOS, SEGÚN TIPO DE SIGNO DISTINTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de signo distintivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Marca de producto	1 135	1 350	1 411	1 181	1 355	1 294	1 356	1 363	1 461	1 369	1 323	1 021	15 619	61,75
2	Marca de servicio	496	560	671	529	603	569	560	616	583	564	623	460	6 834	27,02
3	Multiclase (mp y/o ms) 1/	186	171	204	163	198	192	159	186	224	154	179	172	2 188	8,65
4	Nombre comercial	30	26	41	21	33	23	33	16	37	19	27	19	325	1,28
5	Lema comercial	15	27	28	46	34	22	20	17	43	28	28	14	322	1,27
6	Marca colectiva	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	3	5	0,02
7	Marca de certificación	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,01
<b>Total</b>		<b>1 862</b>	<b>2 134</b>	<b>2 355</b>	<b>1 942</b>	<b>2 223</b>	<b>2 100</b>	<b>2 129</b>	<b>2 199</b>	<b>2 348</b>	<b>2 134</b>	<b>2 180</b>	<b>1 689</b>	<b>25 295</b>	<b>100,00</b>

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.

## 15.4 DSD: EXPEDIENTES DE REGISTRO PRESENTADOS, SEGÚN LA CLASE DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, ENERO - DICIEMBRE 2012

Clase	Título de la clase	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
5	Productos medicinales	176	200	239	173	266	238	211	190	224	258	198	163	2 536	10,03
25	Prendas de vestir, calzado y otros	175	163	195	152	201	192	185	211	213	206	201	128	2 222	8,78
41	Servicios educativos, esparcimiento y deportivos	160	183	181	123	164	146	174	161	136	153	162	129	1 872	7,40
35	Publicidad, negocios comerciales y otros	109	105	142	116	154	149	107	144	138	130	136	98	1 528	6,04
9	Aparatos e instrumentos científicos, entre otros	103	133	155	124	115	97	129	113	138	110	103	123	1 443	5,70
30	Productos alimenticios (Café, té, cacao y otros)	122	80	126	101	87	95	110	129	121	148	105	78	1 302	5,15
3	Productos de limpieza, perfumería, cosméticos y otros	78	109	97	94	96	89	92	89	117	87	112	73	1 133	4,48
43	Servicios alimentación y hospedaje	69	76	101	66	83	90	65	82	93	88	83	70	966	3,82
16	Papelaría, productos de escritorio y otros	69	93	87	56	67	76	93	90	90	74	71	48	914	3,61
29	Carne, frutas, verduras y otros	48	87	100	82	56	71	87	80	81	73	81	54	900	3,56
36	Seguros operaciones financieras y otros	60	53	84	65	65	55	65	66	71	57	69	62	772	3,05
1	Productos químicos y otros	50	70	87	86	50	58	69	67	55	62	55	36	745	2,95
12	Vehículos y otros medios de transporte	54	53	50	51	39	53	46	42	74	50	49	71	632	2,50
	Otras clases	589	729	711	653	780	691	696	735	797	638	755	556	8 330	32,93
<b>Total</b>		<b>1 862</b>	<b>2 134</b>	<b>2 355</b>	<b>1 942</b>	<b>2 223</b>	<b>2 100</b>	<b>2 129</b>	<b>2 199</b>	<b>2 348</b>	<b>2 134</b>	<b>2 180</b>	<b>1 689</b>	<b>25 295</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 15.5 DSD: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de procedimiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Registro	2 019	1 709	2 585	1 626	2 034	2 095	1 880	1 984	2 361	2 039	1 557	1 571	23 460	65,80
2	Renovaciones	301	305	623	627	643	783	641	487	453	740	530	604	6 737	18,89
3	Actos modificatorios	332	509	320	148	319	226	185	316	295	218	340	309	3 517	9,86
4	Cancelaciones	57	44	66	45	71	87	52	60	49	74	55	40	700	1,96
5	Infracciones	47	67	81	55	59	46	63	58	46	46	42	51	661	1,85
6	Nulidades	16	25	24	22	26	14	15	20	22	23	6	23	236	0,66
7	Renuncias	70	9	4	5	21	27	12	9	9	7	9	9	191	0,54
8	Autorizaciones de uso	4	7	22	6	9	10	5	4	30	6	5	6	114	0,32
9	Denominaciones de origen extranjero	-	-	-	-	30	-	10	-	-	-	-	-	40	0,11
<b>Total</b>		<b>2 846</b>	<b>2 675</b>	<b>3 725</b>	<b>2 534</b>	<b>3 212</b>	<b>3 288</b>	<b>2 863</b>	<b>2 938</b>	<b>3 265</b>	<b>3 153</b>	<b>2 544</b>	<b>2 613</b>	<b>35 656</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 15.6 DSD: EXPEDIENTES DE REGISTRO OTORGADOS, SEGÚN TIPO DE SIGNO DISTINTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de signo distintivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Marca de producto	1 146	704	1 315	830	1 101	939	858	927	830	1 269	815	550	11 284	60,89
2	Marca de servicio	521	257	613	363	377	451	402	443	383	546	344	248	4 948	26,70
3	Multiclase (mp y/o ms) 1/	141	106	206	146	152	177	142	146	116	169	159	69	1 729	9,33
4	Lema comercial	8	25	19	25	14	13	27	14	20	21	5	17	208	1,12
5	Nombre comercial	19	11	19	12	20	12	27	18	16	18	19	6	197	1,06
6	Autorizaciones de uso	4	4	17	4	5	8	4	4	22	4	1	1	78	0,42
7	Marca de certificación	-	-	-	-	-	-	-	5	36	-	-	-	41	0,22
8	Denominaciones de origen extranjera	-	-	-	-	30	-	10	-	-	-	-	-	40	0,22
9	Marca colectiva	-	3	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	6	0,03
<b>Total</b>		<b>1 839</b>	<b>1 110</b>	<b>2 189</b>	<b>1 380</b>	<b>1 699</b>	<b>1 601</b>	<b>1 471</b>	<b>1 557</b>	<b>1 423</b>	<b>2 028</b>	<b>1 343</b>	<b>891</b>	<b>18 531</b>	<b>100,00</b>

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.

## B. NÚMERO DE SOLICITUDES POR MES - POR CLASE Y/O REGISTRO

### 15.7 DSD: EXPEDIENTES PRESENTADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de procedimiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Registro	2 267	2 427	2 799	2 234	2 634	2 495	2 498	2 566	2 795	2 420	2 468	1 950	29 553	59,86
2	Renovaciones	821	786	853	678	1 076	836	833	751	740	891	583	583	9 431	19,10
3	Actos modificatorios	544	715	624	701	578	897	872	725	671	1 102	568	648	8 645	17,51
4	Cancelaciones	72	32	57	45	46	54	56	59	77	45	48	42	633	1,28
5	Infracciones	54	32	64	34	47	58	49	61	55	48	48	40	590	1,20
6	Nulidades	13	15	10	23	10	15	14	22	25	21	11	14	193	0,39
7	Renuncias	20	9	22	4	18	9	15	10	6	3	4	4	124	0,25
8	Autorizaciones de uso	11	10	5	4	11	8	13	8	9	17	1	4	101	0,20
9	Denominaciones de origen extranjera	5	42	23	16	3	9	2	-	-	-	-	-	100	0,20
<b>Total</b>		<b>3 807</b>	<b>4 068</b>	<b>4 457</b>	<b>3 739</b>	<b>4 423</b>	<b>4 381</b>	<b>4 352</b>	<b>4 202</b>	<b>4 378</b>	<b>4 547</b>	<b>3 731</b>	<b>3 285</b>	<b>49 370</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 15.8 DSD: EXPEDIENTES PRESENTADOS, SEGÚN SEDE U OFICINA, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Sede u oficina	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%	
1	Sede Central	3 388	3 789	4 057	3 500	4 064	4 031	3 978	3 781	4 023	4 158	3 340	3 048	45 157	91,47	
	Sede Lima Norte	192	107	167	92	143	127	119	146	120	117	129	56	1 515	3,07	
	OLI Gamarra	9	3	8	6	9	9	6	13	11	5	4	4	87	0,18	
	OLI San Juan de Lurigancho	2	5	4	2	10	1	7	4	5	3	7	-	50	0,10	
	OLI Congreso de la República	-	-	-	-	-	-	-	5	4	2	4	4	19	0,04	
	OLI Aeropuerto Jorge Chávez	-	2	2	-	1	2	1	-	-	2	-	-	10	0,02	
	<b>Sub-total</b>	<b>3 591</b>	<b>3 906</b>	<b>4 238</b>	<b>3 600</b>	<b>4 227</b>	<b>4 170</b>	<b>4 111</b>	<b>3 949</b>	<b>4 163</b>	<b>4 287</b>	<b>3 484</b>	<b>3 112</b>	<b>46 838</b>	<b>94,87</b>	
2	ORI La Libertad	32	15	37	19	35	28	41	45	39	41	31	24	387	0,78	
	ORI Arequipa	23	27	29	31	38	34	49	27	27	31	35	26	377	0,76	
	ORI Lambayeque	37	30	22	14	31	13	24	16	29	21	23	12	272	0,55	
	ORI Cusco	6	10	10	6	5	19	18	22	11	27	27	10	171	0,35	
	ORI Tacna	20	13	12	10	18	14	19	15	5	8	16	8	158	0,32	
	ORI Puno	15	7	17	11	15	9	12	16	13	16	11	10	152	0,31	
	ORI Piura	21	11	12	5	8	12	11	5	8	11	12	7	123	0,25	
	ORI Junín	6	5	11	6	9	10	6	10	7	11	7	8	96	0,19	
	ORI Ica	-	2	4	-	10	15	5	6	7	1	6	9	65	0,13	
	ORI San Martín	11	3	6	5	2	4	11	8	7	2	4	2	65	0,13	
	ORI Ancash - Chimbote	3	4	12	5	1	3	4	2	4	6	7	5	56	0,11	
	ORICajamarca	19	1	1	3	6	6	2	5	2	2	3	3	53	0,11	
	ORI Loreto - Iquitos	5	4	4	5	5	4	4	-	2	4	-	2	39	0,08	
	ORI Ancash - Huaraz	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	5	-	26	0,05	
	ORI Ucayali	-	-	-	-	-	1	1	2	3	2	2	2	13	0,03	
	ORI Amazonas	-	-	-	-	-	-	-	6	-	4	1	1	12	0,02	
	ORI Huánuco	-	-	-	-	1	3	-	-	1	5	-	2	12	0,02	
	ORI Moquegua	-	-	-	-	-	1	2	-	2	3	3	-	11	0,02	
	ORI Tumbes	-	-	-	-	2	2	-	-	-	1	2	1	8	0,02	
	ORI Huancavelica	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	-	4	0,01	
	ORI Ayacucho	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	0,01	
	ORI Pichari - VRAE	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	0,00	
	ORI Apurímac	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,00	
	ORI Madre de Dios	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,00	
	ORI Pasco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,00	
	<b>Sub-total</b>	<b>200</b>	<b>134</b>	<b>180</b>	<b>121</b>	<b>189</b>	<b>180</b>	<b>212</b>	<b>187</b>	<b>172</b>	<b>204</b>	<b>196</b>	<b>133</b>	<b>2 108</b>	<b>4,27</b>	
	3	Página web	DSD Virtual 1/	16	28	39	18	7	31	29	66	43	56	51	40	424
<b>Total</b>			<b>3 807</b>	<b>4 068</b>	<b>4 457</b>	<b>3 739</b>	<b>4 423</b>	<b>4 381</b>	<b>4 352</b>	<b>4 202</b>	<b>4 378</b>	<b>4 547</b>	<b>3 731</b>	<b>3 285</b>	<b>49 370</b>	<b>100,00</b>

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.

## 15.9 DSD: EXPEDIENTES PRESENTADOS, SEGÚN TIPO DE SIGNO DISTINTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de signo distintivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Marca de producto	1 135	1 350	1 411	1 181	1 355	1 294	1 356	1 363	1 461	1 369	1 323	1 021	15 619	52,85
2	Marca de servicio	496	560	671	529	603	569	560	616	583	564	623	460	6 834	23,12
3	Multiclase (mp y/o ms) 1/	591	464	648	455	609	587	528	553	671	440	467	433	6 446	21,81
4	Nombre comercial	30	26	41	21	33	23	33	16	37	19	27	19	325	1,10
5	Lema comercial	15	27	28	46	34	22	20	17	43	28	28	14	322	1,09
6	Marca colectiva	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	3	5	0,02
7	Marca de certificación	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,01
<b>Total</b>		<b>2 267</b>	<b>2 427</b>	<b>2 799</b>	<b>2 234</b>	<b>2 634</b>	<b>2 495</b>	<b>2 498</b>	<b>2 566</b>	<b>2 795</b>	<b>2 420</b>	<b>2 468</b>	<b>1 950</b>	<b>29 553</b>	<b>100,00</b>

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.

## 15.10 DSD: EXPEDIENTES PRESENTADOS, SEGÚN CLASE Y/O REGISTRO, POR CLASE DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, ENERO - DICIEMBRE 2012

Clase	Título de la clase	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
5	Productos medicinales	193	209	251	180	280	246	219	199	244	271	203	171	2 666	9,02
25	Prendas de vestir, calzado y otros	189	185	215	165	212	211	205	231	260	220	218	145	2 456	8,31
41	Servicios educativos, esparcimiento y deportivos	209	222	218	162	209	188	207	195	177	187	192	163	2 329	7,88
35	Publicidad, negocios comerciales y otros	134	125	173	140	188	175	131	167	179	145	162	134	1 853	6,27
9	Aparatos e instrumentos científicos, entre otros	113	137	170	130	133	112	137	130	151	116	108	137	1 574	5,33
30	Productos alimenticios (Café, té, cacao y otros)	132	91	148	109	104	108	121	145	135	158	115	82	1 448	4,90
3	Productos de limpieza, perfumería, cosméticos y otros	80	112	98	94	99	91	95	91	118	88	112	73	1 151	3,89
43	Servicios alimentación y hospedaje	82	86	114	78	103	103	75	93	106	101	98	73	1 112	3,76
16	Papelería, productos de escritorio y otros	80	104	102	67	82	87	108	98	102	84	80	54	1 048	3,55
29	Carne, frutas, verduras y otros	53	89	106	85	57	73	90	83	89	78	84	56	943	3,19
36	Seguros operaciones financieras y otros	68	59	99	73	81	72	80	79	79	67	83	75	915	3,10
1	Productos químicos y otros	50	70	87	86	50	58	69	67	55	62	55	36	745	2,52
37	Servicios de construcción y otros	65	59	58	44	64	67	51	80	62	62	78	51	741	2,51
	Otras clases	819	879	960	821	972	904	910	908	1 038	781	880	700	10 572	35,77
<b>Total</b>		<b>2 267</b>	<b>2 427</b>	<b>2 799</b>	<b>2 234</b>	<b>2 634</b>	<b>2 495</b>	<b>2 498</b>	<b>2 566</b>	<b>2 795</b>	<b>2 420</b>	<b>2 468</b>	<b>1 950</b>	<b>29 553</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 15.11 DSD: EXPEDIENTES CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de procedimiento	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Registro	2 310	1 930	3 025	1 906	2 341	2 516	2 192	2 396	2 659	2 429	1 938	1 731	27 373	62,37
2	Actos modificatorios	566	954	653	357	618	447	688	556	614	297	658	1 145	7 553	17,21
3	Renovaciones	323	307	664	636	659	801	709	514	475	749	554	625	7 016	15,99
4	Cancelaciones	57	44	66	45	71	87	52	60	49	74	55	40	700	1,60
5	Infracciones	47	67	81	55	59	46	63	58	46	46	42	51	661	1,51
6	Nulidades	16	25	24	22	26	14	15	20	22	23	6	23	236	0,54
7	Renuncias	70	9	4	8	21	27	12	9	9	7	9	9	194	0,44
8	Autorizaciones de uso	4	7	22	6	9	10	5	4	30	6	5	6	114	0,26
9	Denominaciones de origen extranjero	-	-	-	-	30	-	10	-	-	-	-	-	40	0,09
<b>Total</b>		<b>3 393</b>	<b>3 343</b>	<b>4 539</b>	<b>3 035</b>	<b>3 834</b>	<b>3 948</b>	<b>3 746</b>	<b>3 617</b>	<b>3 904</b>	<b>3 631</b>	<b>3 267</b>	<b>3 630</b>	<b>43 887</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dirección de Signos Distintivos del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 15.12 DSD: EXPEDIENTES OTORGADOS, SEGÚN TIPO DE SIGNO DISTINTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2012

N°	Tipo de signo distintivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Marca de producto	1 146	704	1 315	830	1 101	939	858	927	830	1 269	815	550	11 284	51,52
2	Multiclase (mp y/o ms) 1/	381	332	580	429	416	505	400	492	339	496	554	176	5 100	23,29
3	Marca de servicio	521	257	613	363	377	451	402	443	383	546	344	248	4 948	22,59
4	Lema comercial	8	25	19	25	14	13	27	14	20	21	5	17	208	0,95
5	Nombre comercial	19	11	19	12	20	12	27	18	16	18	19	6	197	0,90
6	Autorizaciones de uso	4	4	17	4	5	8	4	4	22	4	1	1	78	0,36
7	Marca de certificación	-	-	-	-	-	-	-	5	36	-	-	-	41	0,19
8	Denominaciones de origen extranjera	-	-	-	-	30	-	10	-	-	-	-	-	40	0,18
9	Marca colectiva	-	3	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	6	0,03
<b>Total</b>		<b>2 079</b>	<b>1 336</b>	<b>2 563</b>	<b>1 663</b>	<b>1 963</b>	<b>1 929</b>	<b>1 729</b>	<b>1 903</b>	<b>1 646</b>	<b>2 355</b>	<b>1 738</b>	<b>998</b>	<b>21 902</b>	<b>100,00</b>

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.

# 16. SALA ESPECIALIZADA EN PROPIEDAD INTELECTUAL

La Sala Especializada en Propiedad intelectual (SPI)<sup>29</sup> 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.

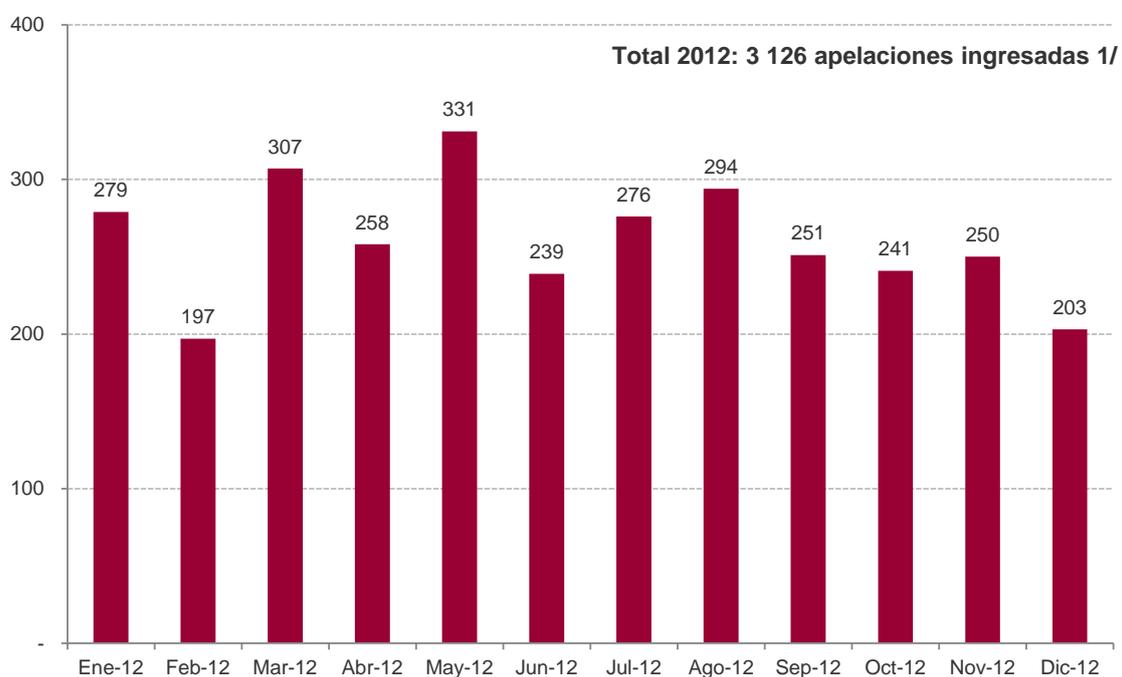
En los siguientes gráficos y/o cuadros se presenta información estadística sobre las apelaciones que llegan a la SPI, procedentes de las tres direcciones de propiedad intelectual, en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2012.

---

<sup>29</sup> Anteriormente denominada Sala de Propiedad Intelectual. Se denomina así a partir de lo establecido en el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, mediante el cual se aprueban modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi.

## A. APELACIONES INGRESADAS

### 16.1 SPI: APELACIONES INGRESADAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



1/ Incluye apelaciones de medidas cautelares, apelaciones de nulidades de resoluciones y apelaciones convencionales.

Fuente: Sala Especializada en Propiedad Intelectual del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 16.2 SPI: APELACIONES INGRESADAS, SEGÚN DIRECCIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

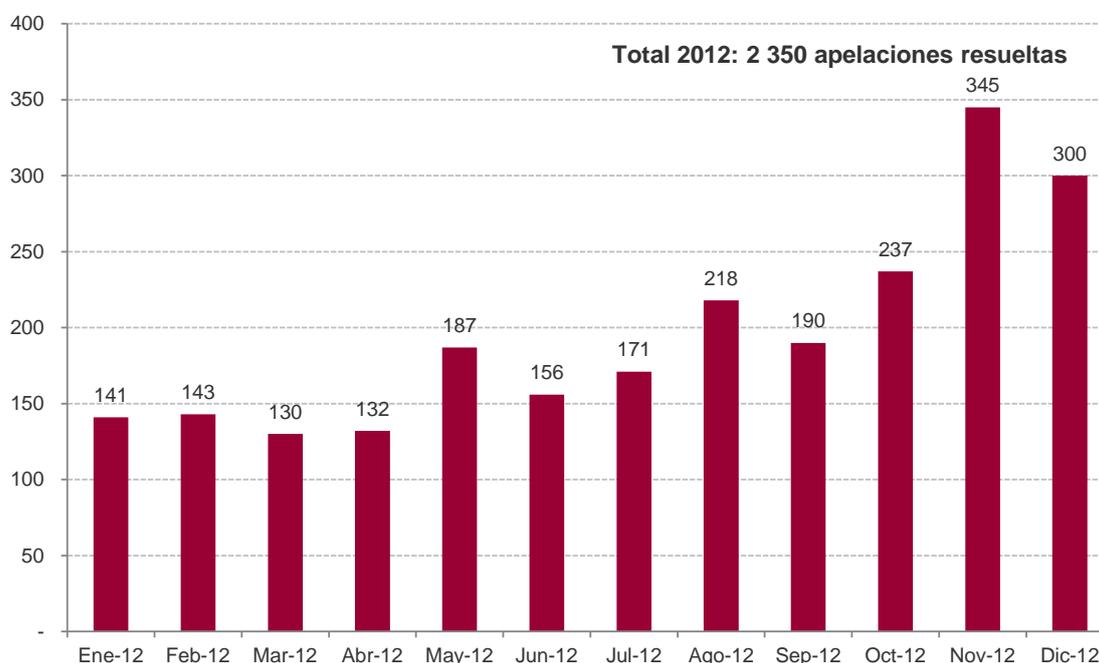
Nº	Dirección	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Signos Distintivos	258	159	272	223	294	219	250	270	224	221	227	187	2 804	89,70
2	Derechos de Autor	15	19	19	17	26	8	13	8	17	4	17	2	165	5,28
3	Invencciones	6	19	16	18	11	12	13	16	10	16	6	14	157	5,02
<b>Total</b>		<b>279</b>	<b>197</b>	<b>307</b>	<b>258</b>	<b>331</b>	<b>239</b>	<b>276</b>	<b>294</b>	<b>251</b>	<b>241</b>	<b>250</b>	<b>203</b>	<b>3 126</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sala Especializada en Propiedad Intelectual del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## B. APELACIONES RESUELTAS

### 16.3 SPI: APELACIONES RESUELTAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Sala Especializada en Propiedad Intelectual del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 16.4 SPI: APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN DIRECCIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Dirección	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Signos Distintivos	112	111	94	122	133	120	127	175	155	208	320	286	1 963	83,53
2	Invenções	7	23	15	9	31	24	28	26	24	19	18	6	230	9,79
3	Derechos de Autor	22	9	21	1	23	12	16	17	11	10	7	8	157	6,68
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>143</b>	<b>130</b>	<b>132</b>	<b>187</b>	<b>156</b>	<b>171</b>	<b>218</b>	<b>190</b>	<b>237</b>	<b>345</b>	<b>300</b>	<b>2 350</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sala Especializada en Propiedad Intelectual del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 16.5 SPI: TOTAL DE APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirmada	84	98	78	96	113	102	106	137	126	157	237	207	1 541	65,57
2	Revocada	23	25	25	26	30	32	28	46	33	47	76	60	451	19,19
3	Nulidad	13	8	7	5	12	9	12	14	10	14	15	14	133	5,66
4	Carece de objeto	11	5	4		3	4	3	8	8	8	5	4	63	2,68
5	Otros 1/	10	7	16	5	29	9	22	13	13	11	12	15	162	6,89
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>143</b>	<b>130</b>	<b>132</b>	<b>187</b>	<b>156</b>	<b>171</b>	<b>218</b>	<b>190</b>	<b>237</b>	<b>345</b>	<b>300</b>	<b>2 350</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye insubsistente, improcedente, destimio, infundada y firme, entre otros tipos de conclusión.

Fuente: Sala Especializada en Propiedad Intelectual del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 16.6 SPI: APELACIONES RESUELTAS PROVENIENTES DE DDA, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirmada	12	3	4	1	13	9	6	9	6	5	5	5	78	49,68
2	Revocada	3	1	2	-	6	-	4	4	2	2	-	2	26	16,56
3	Nulidad	2	2	3	-	1	-	2	1	1	-	1	-	13	8,28
4	Carece de objeto	2	2	4	-	-	-	1	-	1	1	-	-	11	7,01
5	Infundada	-	-	2	-	2	1	-	-	1	1	1	-	8	5,10
6	Desistimiento	3	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	5	3,18
7	Otros 1/	-	1	5	-	1	2	3	2	-	1	-	1	16	10,19
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>157</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye improcedente, firme, fundada, carece de competencia, insubsistente y levantamiento de suspensión, entre otros tipos de conclusión.

Fuente: Sala Especializada en Propiedad Intelectual del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 16.7 SPI: APELACIONES RESUELTAS PROVENIENTES DE DSD, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirmada	65	77	63	90	85	76	82	106	99	135	214	197	1 289	65,66
2	Revocada	20	23	21	26	22	29	21	40	31	44	76	58	411	20,94
3	Nulidad	11	5	4	4	10	9	8	13	9	14	14	14	115	5,86
4	Carece de objeto	9	3	-	-	3	4	-	8	6	6	5	3	47	2,39
5	Firme	1	2	-	-	-	-	8	4	5	4	2	3	29	1,48
6	Infundada	2	1	2	1	6	-	3	1	-	3	3	-	22	1,12
7	Desistimiento	-	-	-	-	1	-	2	2	1	2	-	6	14	0,71
8	Otros 1/	4	-	4	1	6	2	3	1	4	-	6	5	36	1,83
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>111</b>	<b>94</b>	<b>122</b>	<b>133</b>	<b>120</b>	<b>127</b>	<b>175</b>	<b>155</b>	<b>208</b>	<b>320</b>	<b>286</b>	<b>1 963</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye improcedente, firme, fundada, carece de competencia, insubsistente y levantamiento de suspensión, entre otros tipos de conclusión.

Fuente: Sala Especializada en Propiedad Intelectual del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 16.8 SPI: APELACIONES RESUELTAS PROVENIENTES DE DIN, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de conclusión	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Confirmada	7	18	11	5	15	17	18	22	21	17	18	5	174	75,65
2	Caduca patente	-	1	-	3	13	3	2	-	2	-	-	-	24	10,43
3	Revocada	-	1	2	-	2	3	3	2	-	1	-	-	14	6,09
4	Carece de objeto	-	-	-	-	-	-	2	-	1	1	-	1	5	2,17
5	Nulidad	-	1	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	5	2,17
6	Otros 1/	-	2	2	-	-	1	1	2	-	-	-	-	8	3,48
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>230</b>	<b>100,00</b>

1/ Incluye infundada, nulidad, abstención, firme, denegada, desistimiento e improcedente, entre otros tipos de conclusión.

Fuente: Sala Especializada en Propiedad Intelectual del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

**CAPÍTULO 5:**  
**NORMAS TÉCNICAS**  
**Y EVALUACIÓN DE**  
**LA CONFORMIDAD**

# 17. 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 Indecopi 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), según 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.

Por otro lado, la CNB administra la infraestructura de firma electrónica. Desde el punto de vista legal, la principal barrera que detiene el desarrollo del comercio electrónico y el gobierno electrónico es la facilidad con la cual pueden crearse situaciones fraudulentas en los entornos electrónicos de comunicación. La firma electrónica es una aplicación que permite garantizar, tanto o mejor que los medios tradicionales, la autenticidad, la integridad y la privacidad de los documentos electrónicos, así como la imposibilidad de que el autor niegue de mala fe su propia autoría. En el año 2012, por primera vez en el Perú, diez entidades que prestan servicios relacionados con la firma electrónica han obtenido la acreditación<sup>30</sup> del Indecopi. Los usuarios de estas empresas o entidades pueden eliminar costos de mensajería, impresión, tinta, papel y almacenes de archivos físicos, y reemplazar sus comunicaciones tradicionales por comunicaciones electrónicas con pleno efecto legal. Además, reducirán drásticamente los plazos y tiempos de sus procesos documentarios.

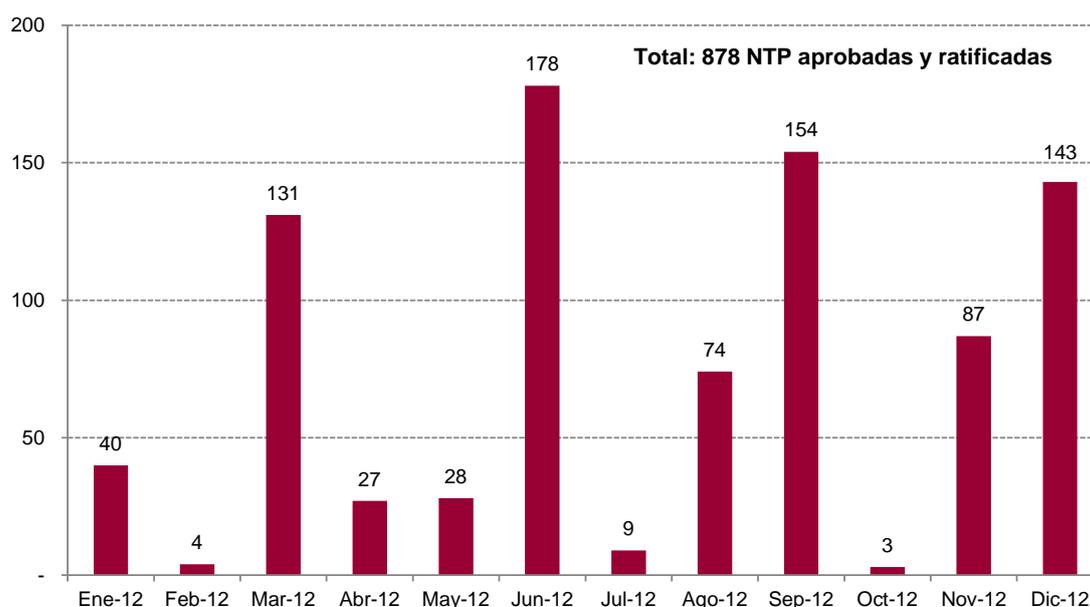
Los cuadros siguientes muestran la evolución de las normas técnicas peruanas (NTP) aprobadas en el último año, así como estadísticas referentes a las NTP que han sido

---

<sup>30</sup> La acreditación se otorga como resultado de un proceso de evaluaciones llevadas a cabo con arreglo a una serie de estándares internacionalmente reconocidos.

adoptadas de organismos internacionales de normalización y a la participación de la CNB en procesos internacionales de normalización, entre enero y diciembre de 2012.<sup>31</sup> Adicionalmente, se presentan estadísticas respecto del ingreso y la resolución de expedientes en materia de barreras comerciales no arancelarias y de firma electrónica.

### 17.1 CNB: NORMAS TÉCNICAS PERUANAS APROBADAS Y RATIFICADAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

<sup>31</sup> Entre los organismos internacionales de normalización en los que participa la CNB se encuentran:

- Organismo Internacional de Normalización (ISO), 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.
- Comisión del Codex Alimentarius (Codex), 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.
- Comisión Internacional Electrotécnica (IEC), principal organización mundial que prepara y publica estándares internacionales para todas las tecnologías eléctricas, electrónicas y relacionadas.

## 17.2 CNB: NORMAS TÉCNICAS PERUANAS APROBADAS, SEGÚN SECTOR, ENERO - DICIEMBRE 2012

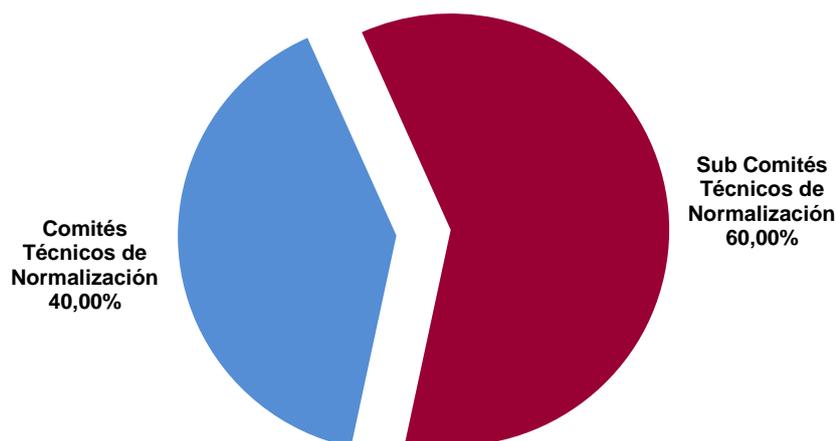
N°	Sector	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Agricultura y alimentos	10	1	21	16	1	48	2	40	16	-	8	35	198	22,55
2	Metalurgia, galvanizado y fundición	-	-	27	-	-	74	-	25	21	-	-	4	151	17,20
3	Tecnología química	4	1	12	-	5	2	4	5	31	-	4	26	94	10,71
4	Medio ambiente 1/	-	-	7	-	10	1	1	-	10	-	-	43	72	8,20
5	Material de construcción	2	1	2	-	-	12	-	-	13	-	12	20	62	7,06
6	Metal mecánico	-	-	33	-	-	-	-	-	14	-	-	-	47	5,35
7	Tecnología eléctrica y energía	-	-	20	-	2	8	-	-	7	-	1	6	44	5,01
8	Madera	-	-	2	7	7	-	-	3	9	3	12	-	43	4,90
9	Servicios e imagen	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	40	1	42	4,78
10	Caucho e industria plástica	24	-	3	-	-	9	-	-	-	-	1	3	40	4,56
11	Tecnología industrial	-	-	-	-	-	21	-	-	8	-	3	-	32	3,64
12	Carrozado y afines	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-	6	-	15	1,71
13	Textil y cuero	-	1	3	-	-	-	-	-	7	-	-	2	13	1,48
14	Gestión	-	-	-	1	2	-	2	-	5	-	-	2	12	1,37
15	Joyería y artesanía	-	-	-	-	-	2	-	-	3	-	-	-	5	0,57
16	Tecnología de la información	-	-	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	4	0,46
17	Empaques	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	3	0,34
18	Petróleo y tecnologías relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,11
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>4</b>	<b>131</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>178</b>	<b>9</b>	<b>74</b>	<b>154</b>	<b>3</b>	<b>87</b>	<b>143</b>	<b>878</b>	<b>100,00</b>

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.

## 17.3 CNB: COMITÉS TÉCNICOS DE NORMALIZACIÓN Y SUBCOMITÉS TÉCNICOS DE NORMALIZACIÓN CONFORMADOS, ENERO - DICIEMBRE 2012

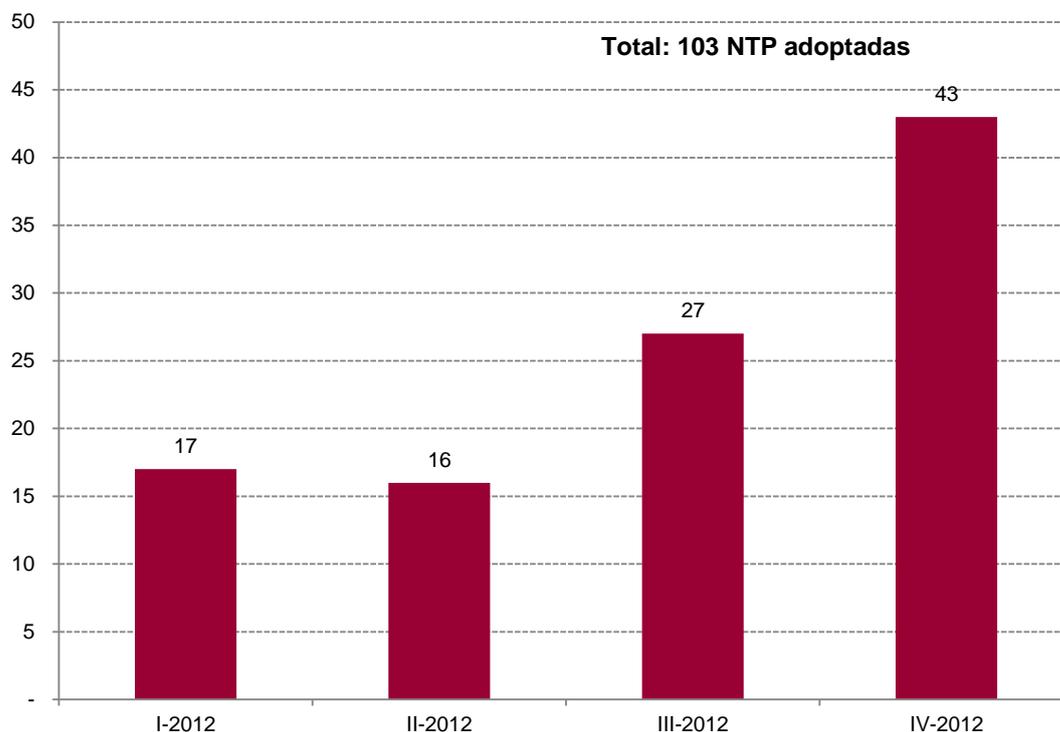


**Total: 2 CTN y 3 SCTN conformados**

Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

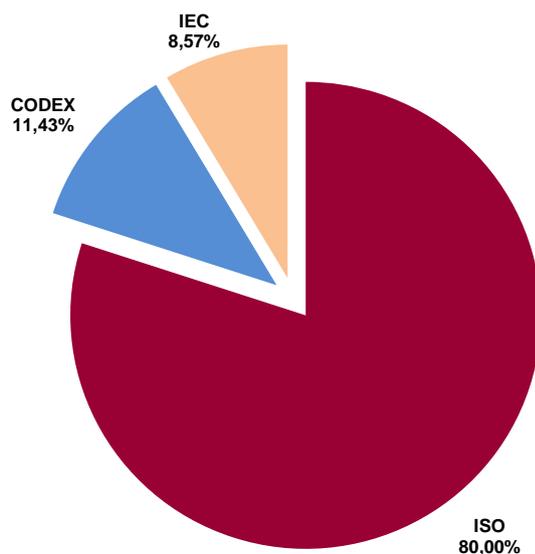
### 17.4 CNB: NORMAS TÉCNICAS PERUANAS ADOPTADAS DE ORGANISMOS INTERNACIONALES DE NORMALIZACIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 17.5 CNB: PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE NORMALIZACIÓN INTERNACIONAL CON CTN ESPEJOS, ENERO - DICIEMBRE 2012

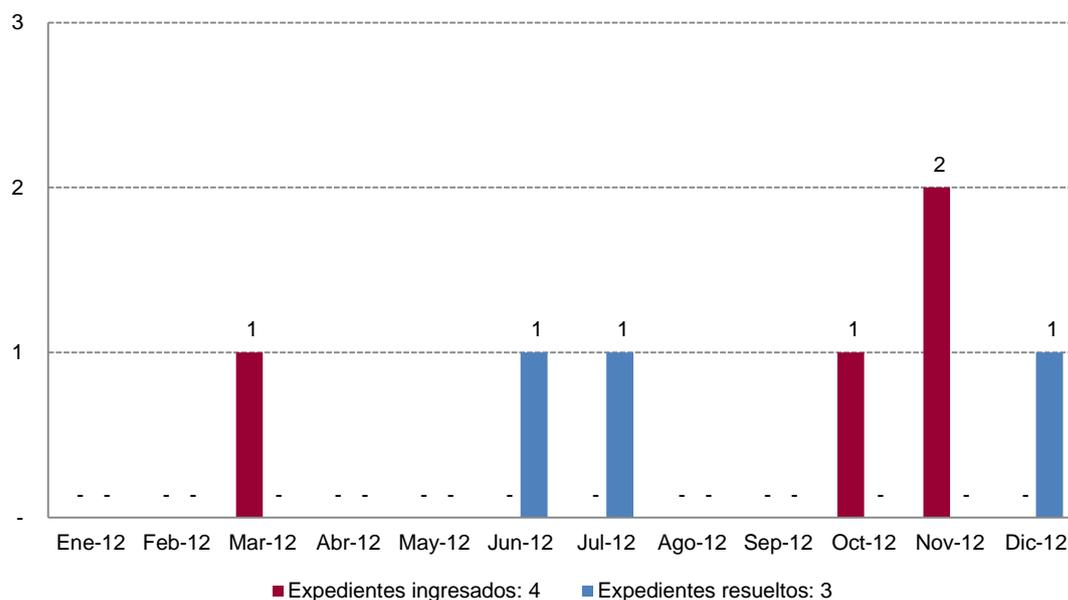


Total: 35 CTN espejos

Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

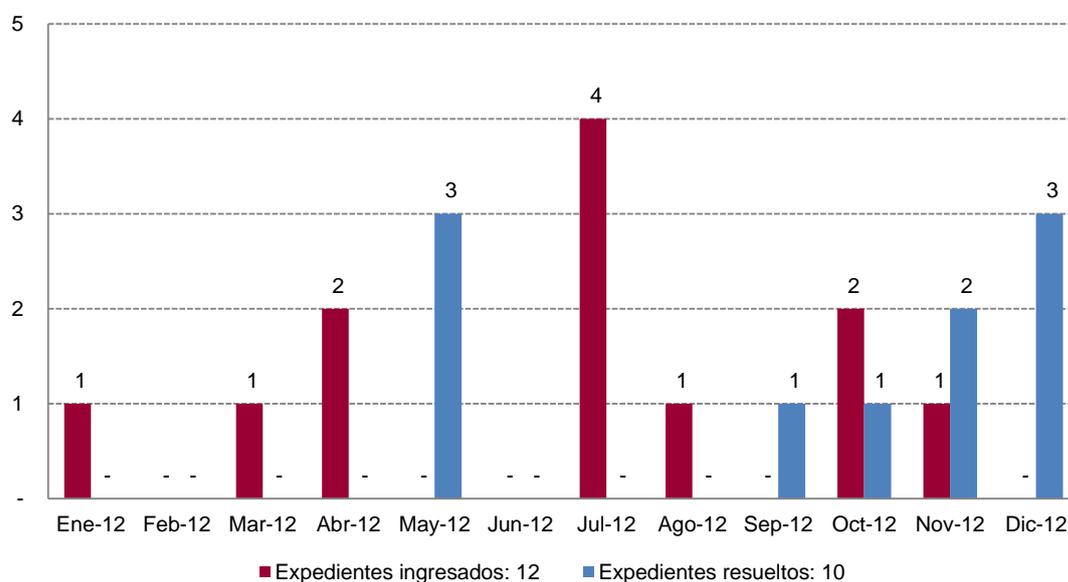
### 17.6 CNB: EXPEDIENTES INGRESADOS Y RESUELTOS EN MATERIA DE BARRERAS COMERCIALES NO ARANCELARIAS, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 17.7 CNB: EXPEDIENTES INGRESADOS Y RESUELTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

# 18 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, 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 oficial<sup>32</sup>.

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 2012, incluyendo solicitudes de acreditación, renovación, ampliación, actualización y reducción de OEC.<sup>33</sup> Asimismo, se presenta información estadística respecto de la cantidad (stock) de OEC acreditados al 31 de diciembre de 2012.

---

<sup>32</sup> 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 N° 1030, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de los Sistemas Nacionales de Normalización y Acreditación.

<sup>33</sup> 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.

## 18.1 SNA: SOLICITUDES INGRESADAS, SEGÚN TIPO DE OEC Y MODALIDAD, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de OEC	Modalidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Laboratorios, Organismos de certificación y Organismos de inspección	Actualización	5	5	3	8	11	7	4	11	10	15	6	9	94	53,11
		Ampliación	4	-	1	3	2	-	1	1	2	5	3	5	27	15,25
		Reducción	1	2	-	3	2	-	3	3	4	3	4	1	26	14,69
		Renovación	3	1	-	-	1	1	-	1	-	2	1	1	11	6,21
		Acreditación	1	-	-	-	1	-	-	3	-	2	4	-	11	6,21
		<b>Sub total</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>169</b>	<b>95,48</b>
2	Entidades contrastadoras	Acreditación 1/	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,56
		Otros procesos 2/	-	2	2	-	1	-	1	-	-	1	-	-	7	3,95
		<b>Sub total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>4,52</b>
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>177</b>	<b>100,00</b>	

1/ A partir del año 2010, el SNA dejó de brindar el servicio de autorización de entidades contrastadoras, el cual se reemplazó por el servicio de acreditación de entidades contrastadoras.

2/ Incluye: Actualización, Ampliación y Renovación.

Fuente: Servicio Nacional de Acreditación del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 18.2 SNA: SOLICITUDES RESUELTAS, SEGÚN TIPO DE OEC Y MODALIDAD, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de OEC	Modalidad	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Laboratorios, Organismos de certificación y Organismos de inspección	Actualización	7	5	7	3	5	7	6	14	11	10	9	6	90	51,14
		Reducción	1	1	1	2	4	-	2	4	3	4	3	2	27	15,34
		Ampliación	2	1	4	-	2	1	1	6	2	1	4	-	24	13,64
		Renovación	-	2	3	2	-	4	2	-	-	2	1	1	17	9,66
		Acreditación	1	-	-	1	1	-	-	3	-	1	1	1	9	5,11
		Otros modos de conclusión 1/	-	1	1	1	2	-	-	1	-	1	-	-	7	3,98
<b>Sub total</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>174</b>	<b>98,86</b>		
2	Entidades contrastadoras	Acreditación 2/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,57
		Otros procesos 3/	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,57
		<b>Sub total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1,14</b>
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>176</b>	<b>100,00</b>	

1/ Incluye: No admitido, Cancelado, Archivado, No procede, entre otros.

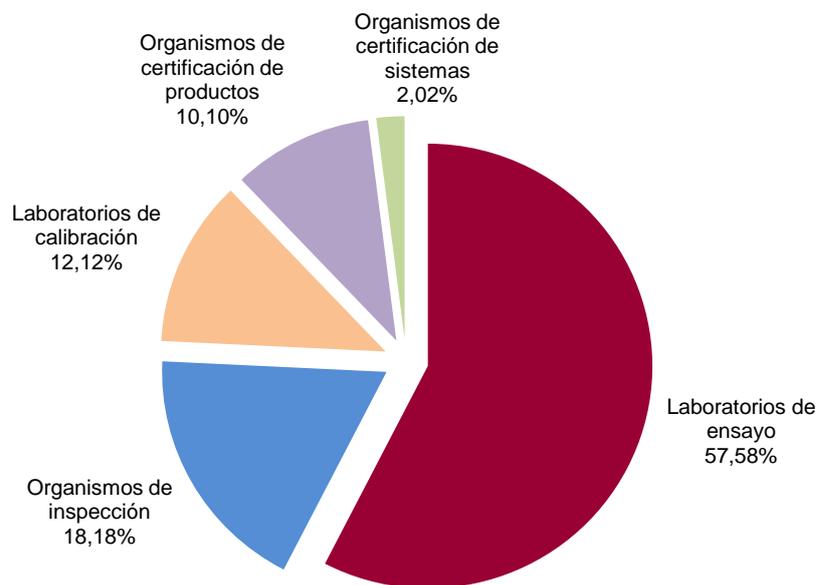
2/ A partir del año 2010, el SNA dejó de brindar el servicio de autorización de entidades contrastadoras, el cual se reemplazó por el servicio de acreditación de entidades contrastadoras.

3/ Incluye: Actualización, Ampliación y Renovación.

Fuente: Servicio Nacional de Acreditación del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

**18.3 SNA: ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD ACREDITADOS, SEGÚN TIPO DE ORGANISMO, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**



**Total: 99 OEC acreditados**

Fuente: Servicio Nacional de Acreditación del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

#### 18.4 SNA: ENSAYOS, PROCEDIMIENTOS, PROCESOS Y ACTIVIDADES ECONÓMICAS ACREDITADOS, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

LABORATORIOS DE ENSAYO	
Sectores	N° de Laboratorios con ensayos acreditados
Ambiental	38
Alimentos y Bebidas	25
Manufactura	11
Hidrocarburos	6
Industria del Papel y Cartones	5
Patología y Diagnóstico	5
Construcción	4
Minerales	3
Metalmecánica	2

LABORATORIOS DE CALIBRACIÓN		
Campo	Magnitud	N° Procedimientos acreditados
Mecánica	Masa	9
Volumen y Densidad	Volumen	2
	Densidad	1
Temperatura y Humedad	Temperatura	1
	Humedad relativa	1
Fluidos	Presión y vacío	2
	Caudal volumétrico	1
Dimensional	Longitud	1
Tiempo y Frecuencia	Intervalo de tiempo	1
Físico-Química	Potencial del ión hidrógeno	1
Electricidad	Resistencia / Tensión de corriente / Intensidad de corriente	1

ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS	
Sector de producto	N° Organismos acreditados
Productos alimenticios y bebidas (CPA 15)	6
Productos metálicos, excepto maquinaria y equipo (CPA 28)	3
Productos de caucho y plásticos (CPA 25)	2
Edición, artes gráficas y material grabado (CPA 22)	2
Maquinaria y equipo mecánico (CPA 29)	1
Servicios hoteleros (CPA 55)	1
Cuero preparado; artículos de marroquinería y viaje; artículos de guarnicionería, talabartería y zapatería (CPA 19)	1
Pasta de papel, papel y productos de papel (CPA 21)	1
Productos químicos (CPA 24)	1
Otros no incluidos en la clasificación	1

Continúa...

## 17.4 SNA: ENSAYOS, PROCEDIMIENTOS, PROCESOS Y ACTIVIDADES ECONÓMICAS ACREDITADOS, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

Conclusión

ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS	
Sector de actividad económica	Nº 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
Administración pública (IAF 36)	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
Actividades sanitarias. Asistencia social (IAF 38)	1
Otras actividades sociales (IAF 39)	1

ORGANISMOS DE INSPECCIÓN	
Sector de actividad económica	Nº Organismos acreditados
Industrias de productos alimenticios y bebidas (NACE 15)	14
Fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria y equipo (NACE 28)	7
Pesca, acuicultura y actividades de los servicios relacionados con las mismas (NACE 05)	3
Fabricación de máquinas, equipo y material mecánico (NACE 29)	3
Producción de energía eléctrica, gas, vapor y agua caliente (NACE 40)	3
Industria textil (NACE 17)	2
Fabricación de maquinaria y material eléctrico (NACE 31)	2
Cuero preparado; artículos de marroquinería y viaje; artículos de guarnicionería, talabartería y zapatería (NACE 19)	1
Metalurgia (NACE 27)	1
Hostelería (NACE 55)	1
Otras actividades empresariales (NACE 74)	1

Fuente: Servicio Nacional de Acreditación del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

# 19 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)<sup>34</sup>. 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 la custodia, conservación y mantenimiento de los patrones nacionales de las unidades de medida; la calibración de patrones secundarios; la realización de afericiones, mediciones y certificaciones metrológicas a solicitud de los interesados; y la promoción del 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 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, depende de que los instrumentos de medición estén correctamente calibrados.

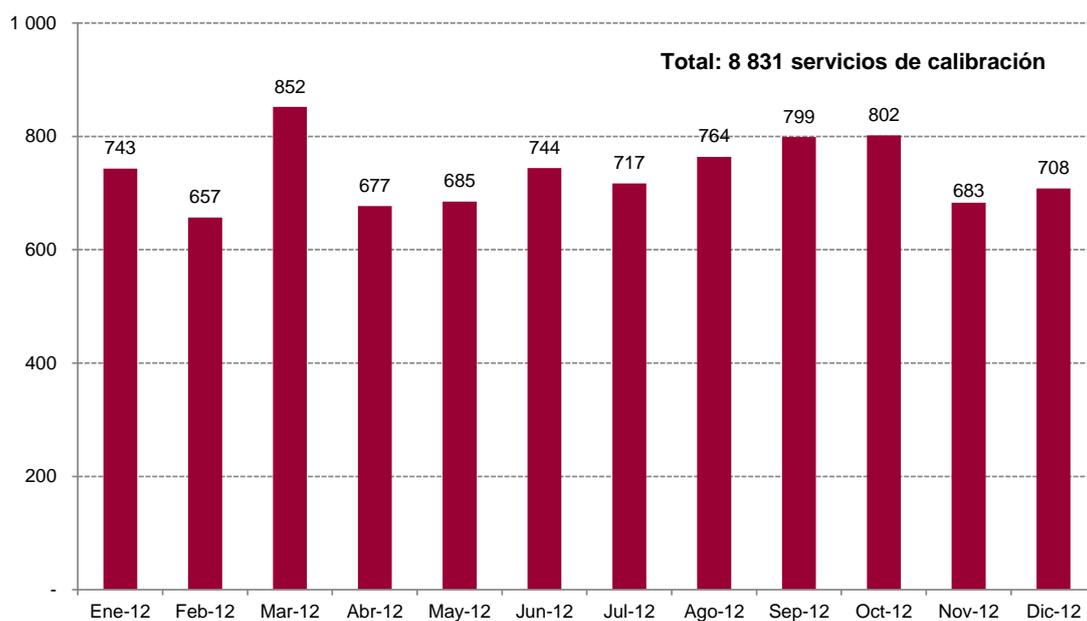
En ese contexto, los cuadros y/o gráficos siguientes presentan estadísticas sobre los servicios de calibración y de certificación del pisco brindados por el SNM entre los meses de enero y diciembre de 2012.

---

<sup>34</sup> 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, fecha y tiempo.
- Reglas de uso de unidades, prefijos y valores numéricos en cálculos, conversión y redondeo.

## 19.1 SNM: SERVICIOS DE CALIBRACIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2012



Fuente: Servicio Nacional de Metrología del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 19.2 SNM: SERVICIOS DE CALIBRACIÓN, SEGÚN TIPO DE LABORATORIO, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de Laboratorio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Masa	171	168	142	162	153	163	151	129	151	150	161	159	1 860	21,06
2	Medidores volumétricos patrones	109	117	155	103	119	133	105	112	113	168	94	98	1 426	16,15
3	Electricidad	126	78	179	125	103	98	111	124	109	126	111	83	1 373	15,55
4	Longitud y ángulo	74	68	68	69	82	73	79	81	85	79	49	104	911	10,32
5	Temperatura	59	65	73	58	69	75	68	78	85	74	71	90	865	9,80
6	Volumen y densidad	65	72	59	74	75	49	62	88	84	95	79	61	863	9,77
7	Fuerza y presión	72	51	71	49	48	102	80	90	87	65	43	63	821	9,30
8	Grandes masas	45	23	75	12	12	9	16	24	35	11	35	11	308	3,49
9	Metrología química 1/	8	5	17	6	12	13	27	25	28	12	18	23	194	2,20
10	Tiempo y frecuencia	7	6	7	11	5	15	9	4	12	8	12	14	110	1,25
11	Acústica	7	4	6	8	7	12	7	8	10	14	10	1	94	1,06
12	Flujo de gas	-	-	-	-	-	2	2	1	-	-	-	1	6	0,07
<b>Total</b>		<b>743</b>	<b>657</b>	<b>852</b>	<b>677</b>	<b>685</b>	<b>744</b>	<b>717</b>	<b>764</b>	<b>799</b>	<b>802</b>	<b>683</b>	<b>708</b>	<b>8 831</b>	<b>100,00</b>

1/ A partir de marzo de 2012, incluye los servicios de certificación del Pisco.

Fuente: Servicio Nacional de Metrología del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 19.3 SNM: SERVICIOS DE CALIBRACIÓN, SEGÚN TIPO DE EMPRESA, ENERO - DICIEMBRE 2012

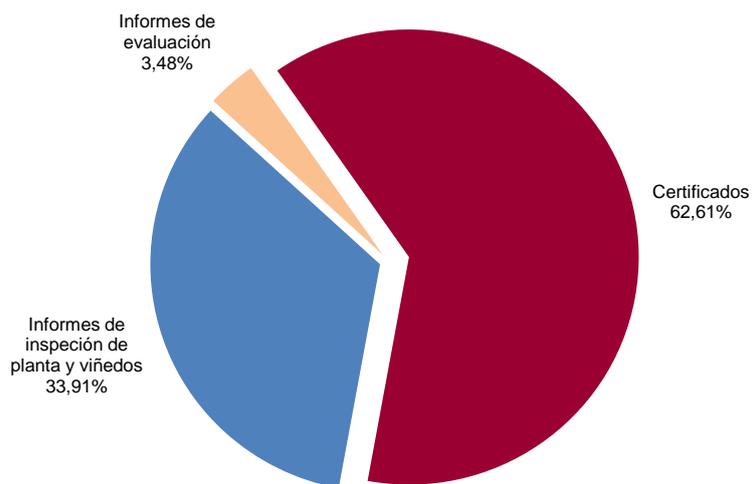
Nº	Tipo de Laboratorio	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Total	%
1	Empresas metrológicas - Lab. Ensayo	119	118	131	95	110	118	121	118	144	124	143	113	1 454	16,46
2	Grifos	68	77	109	75	94	85	90	61	88	103	72	72	994	11,26
3	Empresas de servicios de energía eléctrica	103	38	62	72	71	45	65	56	77	66	31	41	727	8,23
4	Empresas con certificación ISO 9000	41	60	71	44	49	57	62	67	56	61	76	64	708	8,02
5	Empresas metrológicas - Lab. Calibración	24	18	41	56	39	24	32	27	36	17	46	23	383	4,34
6	Laboratorios farmacéuticos	48	19	28	17	16	27	38	41	45	31	20	49	379	4,29
7	Empresas de saneamiento	13	16	11	9	19	9		36	40	19	26	5	203	2,30
8	Servicio de calibración de balanzas de gran capacidad	12	10	35	6	9	11	3	24	29	19	10	19	187	2,12
9	Otros	315	301	364	303	278	368	306	334	284	362	259	322	3 796	42,98
<b>Total</b>		<b>743</b>	<b>657</b>	<b>852</b>	<b>677</b>	<b>685</b>	<b>744</b>	<b>717</b>	<b>764</b>	<b>799</b>	<b>802</b>	<b>683</b>	<b>708</b>	<b>8 831</b>	<b>100,00</b>

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".

Fuente: Servicio Nacional de Metrología del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

### 19.4 SNM: SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DEL PISCO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ENERO - DICIEMBRE 2012



**Total: 115 servicios de certificación del Pisco**

Fuente: Servicio Nacional de Metrología del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

**CAPÍTULO 6:**

**GERENCIA LEGAL**

**DEL INDECOPI**

# 20 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 emplazados 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 2012 sobre los expedientes en giro de GEL, al cierre de cada mes.

## 20.1 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO, SEGÚN ÓRGANO RESOLUTIVO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Órgano resolutivo	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	<b>Protección al Consumidor</b>	<b>1 221</b>	<b>1 230</b>	<b>1 260</b>	<b>1 290</b>	<b>1 321</b>	<b>1 348</b>	<b>1 380</b>	<b>1 403</b>	<b>1 455</b>	<b>1 484</b>	<b>1 501</b>	<b>1 511</b>	<b>36,84</b>
	Protección al Consumidor	1 221	1 230	1 260	1 290	1 321	1 348	1 380	1 403	1 455	1 484	1 501	1 511	36,84
2	<b>Competencia</b>	<b>1 128</b>	<b>1 133</b>	<b>1 143</b>	<b>1 164</b>	<b>1 182</b>	<b>1 240</b>	<b>1 290</b>	<b>1 312</b>	<b>1 336</b>	<b>1 356</b>	<b>1 367</b>	<b>1 361</b>	<b>33,18</b>
	Eliminación de Barreras Burocráticas	175	182	194	199	211	238	250	261	272	282	289	293	7,14
	Defensa de la Libre Competencia	19	19	19	18	18	19	20	20	20	20	20	20	0,49
	Fiscalización de Dumping y Subsidios	31	31	32	32	32	31	31	30	30	30	30	30	0,73
	Fiscalización de la Competencia Desleal	168	166	161	162	163	166	171	174	178	181	182	179	4,36
	Procedimientos Concursales	735	735	737	753	758	786	818	827	836	843	846	839	20,45
3	<b>Propiedad Intelectual</b>	<b>1 117</b>	<b>1 123</b>	<b>1 131</b>	<b>1 134</b>	<b>1 153</b>	<b>1 155</b>	<b>1 180</b>	<b>1 189</b>	<b>1 213</b>	<b>1 221</b>	<b>1 225</b>	<b>1 225</b>	<b>29,86</b>
	Derechos de Autor	190	195	201	203	207	211	218	221	228	229	228	227	5,53
	Invencciones	132	134	135	137	141	144	152	155	158	160	161	161	3,92
	Signos Distintivos	795	794	795	794	805	800	810	813	827	832	836	837	20,40
4	<b>Evaluación de la Conformidad</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0,12</b>
	Normalización 1/	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0,10
	Metrología	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,02
	Acreditación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>3 470</b>	<b>3 490</b>	<b>3 538</b>	<b>3 592</b>	<b>3 660</b>	<b>3 747</b>	<b>3 855</b>	<b>3 909</b>	<b>4 009</b>	<b>4 066</b>	<b>4 098</b>	<b>4 102</b>	<b>100,00</b>

1/ Normalización y Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias.

Fuente: Gerencia Legal del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 20.2 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SEGÚN TIPO DE PROCESO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de proceso	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	Contencioso administrativos	1 185	1 194	1 224	1 252	1 281	1 308	1 337	1 358	1 409	1 436	1 453	1 461	96,69
2	Acciones de amparo	18	18	18	20	21	21	23	24	24	24	24	26	1,72
3	Penales	6	6	6	6	6	6	7	8	9	9	9	9	0,60
4	Otros procesos 1/	12	12	12	12	13	13	13	13	13	15	15	15	0,99
<b>Total</b>		<b>1 221</b>	<b>1 230</b>	<b>1 260</b>	<b>1 290</b>	<b>1 321</b>	<b>1 348</b>	<b>1 380</b>	<b>1 403</b>	<b>1 455</b>	<b>1 484</b>	<b>1 501</b>	<b>1 511</b>	<b>100,00</b>

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.

## 20.3 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO EN MATERIA DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS, SEGÚN TIPO DE PROCESO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de proceso	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	Contencioso administrativos	171	178	189	194	206	232	244	254	265	274	281	285	97,27
2	Acciones de amparo	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1,02
3	Penales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,34
4	Otros procesos 1/	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	4	4	1,37
<b>Total</b>		<b>175</b>	<b>182</b>	<b>194</b>	<b>199</b>	<b>211</b>	<b>238</b>	<b>250</b>	<b>261</b>	<b>272</b>	<b>282</b>	<b>289</b>	<b>293</b>	<b>100,00</b>

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.

## 20.4 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO EN MATERIA DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA, SEGÚN TIPO DE PROCESO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de proceso	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	Contencioso administrativos	15	15	15	15	15	16	17	17	17	17	17	17	85,00
2	Acciones de amparo	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10,00
3	Penales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5,00
4	Otros procesos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Gerencia Legal del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 20.5 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO EN MATERIA DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS, SEGÚN TIPO DE PROCESO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de proceso	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	Contencioso administrativos	14	14	15	15	15	14	14	14	14	14	14	14	46,67
2	Acciones de amparo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3,33
3	Penales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Otros procesos 1/	16	16	16	16	16	16	16	15	15	15	15	15	50,00
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

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.

## 20.6 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO EN MATERIA DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL, SEGÚN TIPO DE PROCESO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de proceso	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	Contencioso administrativos	162	160	155	156	157	160	165	168	172	175	176	173	96,65
2	Acciones de amparo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2,79
3	Penales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,56
4	Otros procesos 1/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
<b>Total</b>		<b>168</b>	<b>166</b>	<b>161</b>	<b>162</b>	<b>163</b>	<b>166</b>	<b>171</b>	<b>174</b>	<b>178</b>	<b>181</b>	<b>182</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>

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.

## 20.7 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO EN MATERIA CONCURSAL, SEGÚN TIPO DE PROCESO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de proceso	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	Contencioso administrativos	588	587	588	601	608	633	665	676	683	691	695	689	82,12
2	Acciones de amparo	50	50	51	53	51	52	52	51	51	50	49	47	5,60
3	Quiebras	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	2,50
4	Penales	13	14	14	15	15	16	16	16	16	16	16	16	1,91
5	Otros procesos 1/	63	63	63	63	63	64	64	63	65	65	65	66	7,87
<b>Total</b>		<b>735</b>	<b>735</b>	<b>737</b>	<b>753</b>	<b>758</b>	<b>786</b>	<b>818</b>	<b>827</b>	<b>836</b>	<b>843</b>	<b>846</b>	<b>839</b>	<b>100,00</b>

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.

## 20.8 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO EN MATERIA DE DERECHOS DE AUTOR, SEGÚN TIPO DE PROCESO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de proceso	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	Contencioso administrativos	173	178	184	186	190	194	201	204	211	211	210	209	92,07
2	Acciones de amparo	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	3,08
3	Penales	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2,20
4	Otros procesos 1/	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	2,64
<b>Total</b>		<b>190</b>	<b>195</b>	<b>201</b>	<b>203</b>	<b>207</b>	<b>211</b>	<b>218</b>	<b>221</b>	<b>228</b>	<b>229</b>	<b>228</b>	<b>227</b>	<b>100,00</b>

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.

## 20.9 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO EN MATERIA DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, SEGÚN TIPO DE PROCESO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de proceso	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	Contencioso administrativos	132	133	134	136	140	143	151	154	157	159	160	160	99,38
2	Acciones de amparo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Otros procesos	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,62
<b>Total</b>		<b>132</b>	<b>134</b>	<b>135</b>	<b>137</b>	<b>141</b>	<b>144</b>	<b>152</b>	<b>155</b>	<b>158</b>	<b>160</b>	<b>161</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Gerencia Legal del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

## 20.10 GEL: EXPEDIENTES EN GIRO EN MATERIA DE SIGNOS DISTINTIVOS, SEGÚN TIPO DE PROCESO, AL CIERRE DEL MES, ENERO - DICIEMBRE 2012

Nº	Tipo de proceso	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	% Dic-12
1	Contencioso administrativos	768	767	768	767	777	773	783	786	799	806	810	811	96,89
2	Acciones de amparo	11	11	11	11	12	12	12	12	12	10	10	10	1,19
3	Penales	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0,84
4	Otros procesos 1/	9	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	9	1,08
<b>Total</b>		<b>795</b>	<b>794</b>	<b>795</b>	<b>794</b>	<b>805</b>	<b>800</b>	<b>810</b>	<b>813</b>	<b>827</b>	<b>832</b>	<b>836</b>	<b>837</b>	<b>100,00</b>

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.

# 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 adhieren 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.
- **Inadmisibile:** 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:** Ocurre 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, SPC) 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 414<sup>o</sup> 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 Especializada en Protección al Consumidor 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 Especializada en Defensa de la Competencia 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 ESPECIALIZADA EN DEFENSA DE LA COMPETENCIA (SDC)

- **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 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución y la Sala deberá expedir la resolución correspondiente dentro de los diez 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 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución y la Sala deberá expedir la resolución correspondiente dentro de los diez 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 incurso 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 Dirección de Derecho de Autor del 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 estos 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 de 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 diez 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 diez 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 ESPECIALIZADA EN PROPIEDAD INTELECTUAL (SPI)**

- **Abstención:** La SPI decide apartar de un determinado procedimiento al funcionario que le correspondería resolver o tramitar el mismo, por encontrarse incurso 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) N° 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 metroológica 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.

# CRÉDITOS

## **DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN**

Juan De la Cruz Toledo - Gerente de Estudios Económicos (e)

## **REDACCIÓN DE TEXTOS Y ELABORACIÓN DE CUADROS Y GRÁFICOS**

Francisco Taquiri - Ejecutivo 2

Jean Carlos Sánchez - Especialista 2

Lady Serna – Profesional en Economía

Melina Caldas - Ejecutivo 1

Paola Serván - Especialista 2

Roberto Daga - Especialista 1

Rodolfo Tupayachi - Ejecutivo 1

Viviana Salgado - Ejecutivo 2

Yazmin Zarate - Profesional en Economía

## **APOYO EN EDICIÓN DE CUADROS Y GRÁFICOS**

Karen Espinoza - Practicante

Yamilet Gallardo - Practicante

## FACILITADORES DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Nº	Área	Facilitadores
1	Servicio de Atención al Ciudadano - Sede Central	Claudia Blanco César Herrera
2	Servicio de Atención al Ciudadano - Lima Norte	Erika Silva
3	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Nº 1 - Sede Central	Pedro Quiñones
4	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Nº 2 - Sede Central	Carla Reyes José Castañeda
5	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Nº 3 - Sede Central	Demetrio Rojas
6	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor - Lima Norte	María Graciela Rejas Brenda Antayhua
7	Comisión de Protección al Consumidor - Sede Central	Jackeline Guevara Jessica Huamani
8	Comisión de Protección al Consumidor - Lima Norte	María del Carmen Perea María Graciela Rejas
9	Sala Especializada en Protección al Consumidor	Luisa Nole Mayra Villalba
10	Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas - Sede Central	Brenda Sparrow Mercedes Arguedas
11	Comisión de Defensa de la Libre Competencia	Arturo Chumbe Shantal Pérez
12	Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios	Roy Napravnick Cinthya Lopez
13	Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal - Sede Central	Carlos Rodas Fiorela Hillan
14	Sala Especializada en Defensa de la Competencia	Rosa Castillo
15	Comisión de Procedimientos Concursales - Sede Central	Cecilia Sánchez Gisella Yaya
16	Comisión de Procedimientos Concursales - Lima Norte	Paola Montalvo Nelly Goicochea
17	Sala Especializada en Procedimientos Concursales	Rosa Castillo
18	Dirección de Derecho de Autor	Abilio Quispe Jannet Ysla
19	Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías	Lourdes López Manuel Castro
20	Dirección de Signos Distintivos	Julissa Mantilla Gaspar Ortiz
21	Sala de la Propiedad Intelectual	Rocio Medina
22	Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias	Patricia Castro Carmela Morgan
23	Servicio Nacional de Acreditación	Melissa Reyna César Guerra
24	Servicio Nacional de Metrología	Juan Arce Henry Postigo
25	Gerencia Legal	Enrique Priori Joel Díaz
26	Gerencia de Oficinas Regionales	Sandra Arrieta Carlos Raez César García