

#Balance2021

## **El Indecopi resolvió casi tres mil denuncias de consumo de los ciudadanos de Lima Norte**

- ✓ **Además, asesoró a 37 832 usuarios mediante sus diferentes canales.**

En el 2021 la sede del Indecopi en Lima Norte resolvió un total de 2919 denuncias por infracciones a los derechos de los consumidores de esta zona de la capital, a través de su Comisión de Protección al Consumidor y el Órgano de Procedimientos Sumarísimos. Estos resultados muestran la efectividad resolutoria de la institución, en el marco de la política de colocar al ciudadano al centro de sus servicios.

En el caso de la Comisión de Protección al Consumidor de esta sede del Indecopi resolvió un total de 971 procedimientos, 30% más en comparación al 2020 cuando se solucionaron 739 casos. Estos procedimientos representaron la imposición de multas por más de 1136.43 Unidades Impositivas Tributarias (S/ 5'000,292.00) además de medidas correctivas en favor de los consumidores.

Un caso emblemático es la sanción impuesta a la empresa Restaurante Recepciones Chepita Royal E.I.R.L. porque expuso a riesgos injustificados a los ciudadanos, pues carecía de permisos municipales y no contaba con profesionales de salud para atender contingencias. Es así que el 23 de febrero de 2020 se produjo una descarga eléctrica durante una actividad, en el establecimiento en Puente Piedra, donde falleció un joven de 26 años y un menor de edad resultó con lesiones. La descarga se produjo debido a que emplearon un 'cañón de espuma' con una instalación eléctrica que no tenían las condiciones técnicas idóneas.

Otro caso a destacar es la sanción impuesta a la empresa Sajy Bus por un accidente donde murieron 17 personas y otras 14 resultaron heridas. El caso, que fue iniciado de oficio, fue confirmado el año pasado por la Sala de Protección al Consumidor. La multa fue de 750 UIT por infracciones al deber de seguridad e idoneidad.

En lo respecta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Lima Norte, resolvió 1948 procedimientos, incrementando su capacidad resolutoria en un 34% en comparación al 2020, cuando resolvieron 1452 casos. Se impusieron multas por un total de 465 Unidades Impositivas Tributarias (S/ 2' 135 800.00).

### **Cerca de 40 mil usuarios atendidos**

Mediante el Servicio de Atención al Ciudadano, la sede del Indecopi en Lima Norte atendió, orientó y asesoró a 37 832 usuarios a través de los diferentes canales de atención institucionales: cartas, correo electrónico, vía telefónica, canales virtuales, WhatsApp y de manera presencial.

En el 2021 también se registró una mayor cantidad de atenciones mediante el aplicativo "Reclama Virtual" con 22796 orientaciones. Además, se recibieron 9391 reclamos, llegado a concluir 9340. De estos, el 34% terminaron por mediación y conciliación.

**Lima, 28 de enero de 2022**