

**MEJORANDO LA EXPERIENCIA EN LA TRAMITACIÓN
DE RECLAMOS:
ACERCAMIENTO CIUDADANO HACIA LA BÚSQUEDA DE
UNA SOLUCIÓN**

**Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – DPC
MAYO 2022**



Mejorando la experiencia en la tramitación de reclamos: acercamiento ciudadano hacia la búsqueda de una solución

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - DPC

Ana Peña Cardoza
Directora

Documento elaborado por:
Orlando Huamán Flores

Revisado por:
Benjamín Vila Alarcón – Ejecutivo 1.

Las opiniones vertidas en el presente documento son responsabilidad del equipo de trabajo y no comprometen necesariamente la posición de la Alta Dirección y/o de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales y/o de la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Los comentarios o sugerencias pueden ser remitidas al correo electrónico: bvila@indecopi.gob.pe

© 2022 INDECOPI, Derechos Reservados.
Calle La Prosa 104 - San Borja, Lima 41 – Perú
www.indecopi.gob.pe
Teléfono: 224-7800



CONSEJO DIRECTIVO

Julián Fernando Palacín Gutiérrez
Walter Otiniano Aranda
José Carlos Aguado Navincopa
María Teresa Barrueto Pérez

CONSEJO CONSULTIVO

Geraldine Elia Denise Mouchard Infantes
Juan Pedro Van Hasselt Dávila
Óscar Javier Schiappa Pietra Cubas
Raúl Eduardo Mauro Machuco
Silvana Rosario Huanqui Valcárcel
Sara María Martínez Cadenillas

GERENTE GENERAL (E)

Julio Martin Ubillús Soriano

**DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE
PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Ana Peña Cardoza



CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	5
II.	MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO: ATENCIÓN DE RECLAMOS DENTRO DE LAS COMPETENCIAS DEL INDECOPI	6
III.	PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA	8
IV.	ANÁLISIS Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	12
	<u>A.</u> IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES ACTORES RELEVANTES EN LA TRAMITACIÓN DE RECLAMOS.	12
	<u>B.</u> DISEÑO MUESTRAL.....	13
	<u>C.</u> CUESTIONARIO APLICADO.	15
	<u>D.</u> RESULTADOS OBTENIDOS	17
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26
VI.	APÉNDICE.....	28



I. Introducción

La búsqueda de solución a los conflictos de consumo, por parte del consumidor, a través del uso del Servicio de Atención al Ciudadano, del Indecopi, ha sido destacable, siendo uno de los más eficientes dentro del abanico de mecanismos de la justicia de consumo dado que: es el servicio de mayor uso del Indecopi, se brinda a nivel nacional, se puede acceder de manera no presencial, impulsa la solución autocompositiva, es célere en relación con otros mecanismos alternativos y es costo efectivo, ya que su tramitación demanda un menor costo a la entidad.

Si bien el mecanismo ha permitido la solución de conflictos, a través de los acuerdos de conciliación y mediación, todavía se evidencia una brecha por cubrir, reflejándose en el alto porcentaje de consumidores que habiendo presentado sus reclamos desisten, abandonan el proceso iniciado o no asisten a las audiencias programadas por parte del Indecopi. Por tal motivo, la presente investigación analiza la experiencia de la ciudadanía partiendo del análisis de sus percepciones con la finalidad de identificar los principales atributos o determinantes de dichas conductas.

El documento, tras la identificación de la problemática en el mecanismo de tramitación de reclamos, presenta los resultados del análisis realizado a través del levantamiento intensivo de información primaria, principalmente encuestas a ciudadanos, y a partir de esta amplificación de la escucha ciudadana, propone oportunidades que pretenden ser insumos para la mejora de los mecanismos y justicia de consumo.

Cabe destacar que el presente documento, elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, DPC), se enmarca en los lineamientos de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a mejorar la gestión de los mecanismos de solución de conflictos existentes fomentando su continua evaluación para su mejora y mayor alcance en beneficio de los consumidores, dentro del Eje 3, mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores.



II. Mecanismos de solución de controversias de consumo: atención de reclamos dentro de las competencias del Indecopi

El consumidor en el Perú cuenta con una variada gama de herramientas puestas a su disposición para la solución de aquellos problemas derivados de su relación de consumo, las cuales abarcan desde acuerdos voluntarios entre el consumidor y el proveedor; procedimientos administrativos (que pueden concluir con sanciones en contra del proveedor y medidas correctivas a favor de los consumidores) y el arbitraje de consumo (en el que se puede otorgar a favor del consumidor una indemnización que repare el perjuicio causado por la empresa)¹.

En ese sentido, frente a un problema en una relación de consumo, el consumidor tendría como alternativas:

- Buscar una solución directa con el proveedor (“autocomposición”) a través de la presentación de un reclamo ante la misma empresa y/o mediante el uso de su Libro de Reclamaciones.
- Acudir ante el Indecopi, cuando las controversias se enmarcan en sus competencias, y optar por:
 - ✓ Presentar un reclamo, de forma gratuita, ante la Subdirección de Atención al Ciudadano (en adelante, SBC), por diversos medios (presenciales y no presenciales), siendo que en este mecanismo puede llegarse a una solución entre las partes a través de la conciliación o mediación. En caso de incumplirse un acuerdo conciliatorio es posible que el proveedor sea sancionado, de iniciarse un procedimiento administrativo.
 - ✓ Presentar una denuncia administrativa ante los órganos resolutivos del Indecopi², los mismos que determinarían si el proveedor ha cometido una infracción y por ende puede ser sancionado (con una amonestación o multa) y estar sujeto a cumplir medidas correctivas a favor del consumidor, así como reconocer las tasas y los honorarios de abogados en los que pudiera

¹ Basado en Indecopi (2021). Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores.

² Un mayor detalle sobre el procedimiento de denuncias en materia de protección del consumidor puede apreciarse en <https://www.gob.pe/14888-denuncias-de-proteccion-al-consumidor>



haber incurrido el consumidor en la tramitación del procedimiento, de ser el caso.

- ✓ Asimismo, puede presentar una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo³. El arbitraje de consumo es un mecanismo alternativo para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, el cual se caracteriza por ser voluntario y ser de carácter vinculante para ambos. El arbitraje de consumo es gratuito y contempla el otorgamiento de indemnizaciones a favor del consumidor siempre que se acredite que el proveedor le ha generado un daño en el marco de una relación de consumo.

El presente documento se focaliza en el análisis de la problemática, desde el punto de vista del consumidor, de la tramitación de reclamos en el Indecopi, en específico en las experiencias que no atravesaron la fase de conciliación. Asimismo, el análisis se enfoca en este mecanismo toda vez que constituye uno de los más eficientes dentro de la justicia de consumo, dado que:

- ✓ Es el servicio de mayor uso del Indecopi en cuanto a la búsqueda de una solución del conflicto de consumo: el número de reclamos atendidos en el 2021 fue de 112,500⁴, versus las 25,387⁵ denuncias y 2,814⁶ solicitudes de arbitraje.
- ✓ Se brinda a nivel nacional, en todas las sedes del Indecopi y con acceso de manera no presencial: la tramitación y/o recepción de reclamos se dan en 38 puntos de atención (entres 02 sedes, 26 oficinas regionales, 06 Centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, 03 oficinas locales del Indecopi – OLIS y en la plataforma de atención en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velazco Astete de Cusco).
- ✓ Impulsa la solución autocompositiva entre partes, evitando potencialmente decantar en procedimientos administrativos o con una mayor intervención del Estado.
- ✓ Es célere con relación a otros mecanismos alternativos.

³ Un mayor detalle sobre al arbitraje de consumo puede ser consultado en <https://www.consumidor.gob.pe/arbitraje-de-consumo>.

⁴ Un mayor detalle puede ser consultado en <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/2991475-memoria-institucional-2021>

⁵ Un mayor detalle puede ser consultado en <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/2190451-reportes-estadisticos-trimestrales>

⁶ Un mayor detalle puede ser consultado en <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/2991475-memoria-institucional-2021>

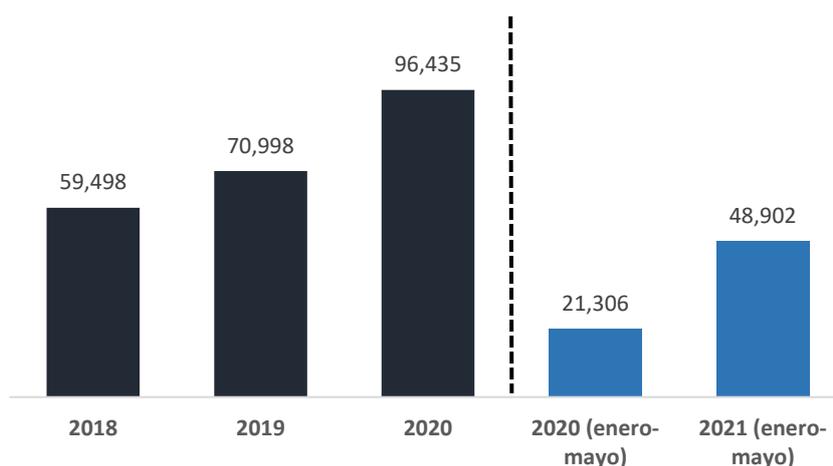


- ✓ Es costo efectivo, toda vez que su tramitación demanda un menor costo a la entidad con relación a la tramitación de denuncias y de tramitación de solicitudes de arbitraje.

III. Problemática identificada

Los reclamos presentados ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, a nivel nacional, evidenciaron un aumento sostenido, entre el 2018 y el periodo de enero - mayo del 2021, materia del presente análisis. Así tras aumentar 19.3% en el 2019, reportó una tasa de 35.8% en 2020 y de 129.5% entre enero y mayo del 2021, con relación a similares periodos del año previo, reflejando tanto el mayor uso de los servicios por parte del consumidor como la mayor ocurrencia de conflictos.

Gráfico N°1
Indecopi: Reclamos presentados a nivel nacional en materia de consumo (N° de reclamos)



Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

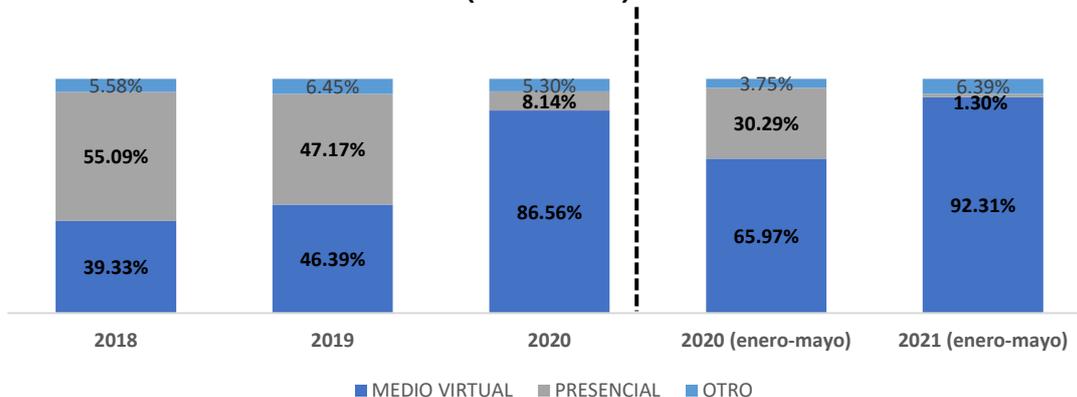
Un aspecto que resalta en este periodo, ha sido la migración de las formas de presentación de los reclamos por parte de las y los consumidores, destacando la mayor participación de los medios no presenciales, tanto por el desarrollo de herramientas virtuales por parte del Indecopi (como por ejemplo el “Reclama Virtual”⁷, desde octubre de 2019) como por la progresiva adecuación de la demanda ante la coyuntura de estrictas medidas sanitarias impuestas dentro del contexto de la COVID-19) y rápida adaptación de los servicios de la entidad ante dicha coyuntura. De esta

⁷ Un mayor detalle de la herramienta puede ser consultado en <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>



forma, los reclamos presentados por medios virtuales pasaron de representar el 39.33% en el año 2018 al 86.56% en el año 2020. En esa misma línea, entre enero y mayo de 2021 representaron el 92.31% del total.

Gráfico N°2
Indecopi: Reclamos presentados a nivel nacional, según forma de presentación (% del total)



Nota 1: Los datos fueron calculados en función al total de reclamos presentados y por año.

Nota 2: Para el 2018 y 2019 el “medio virtual” incluye los reclamos presentados a través de la app de reclamos, correo electrónico, portal web, la plataforma virtual “reclama virtual” y Whatsapp. El medio “Otro” incluye los reclamos presentados a través de llamada telefónica y carta.

Nota 3: Para el 2020 y 2021 (enero-mayo) el “medio virtual” incluyen los reclamos presentados a través de la plataforma virtual “reclama virtual”, correo electrónico y Whatsapp. El medio “Otro” incluye los reclamos presentados a través de llamada telefónica y carta.

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Cabe destacar que la mayor facilidad de acceso al mecanismo de solución de conflictos habría incidido cuando menos en dos aspectos como es el caso de:

- Un mayor acceso y cobertura del servicio. De forma referencial, en 2018 se reportó reclamos de un total de 724 distritos declarados como lugar de residencia de los reclamantes versus los 723 distritos reportados en 2019 y 891 distritos reportados en el 2020. Entre enero y mayo de 2021, se totalizó 778 distritos.
- Una mayor carga de tramitación de los reclamos, reflejada en la evolución de los plazos de tramitación de reclamos: en 2019 el plazo promedio fue de 14.1 días hábiles, 19.9 días hábiles en 2020 y 16 días hábiles en el 2021.

Con relación a la forma de conclusión de los reclamos, es destacar que, en general, entre el 2018 y 2020 el 35.22% de reclamos concluyeron con acuerdos de conciliación



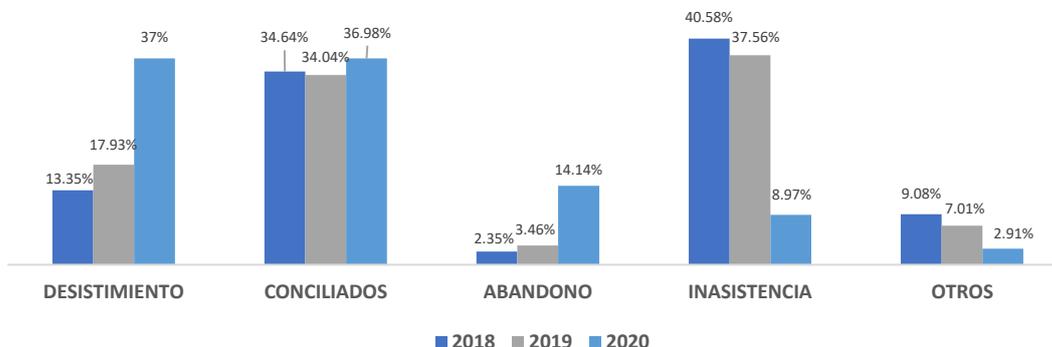
o mediación denotando en parte la efectividad del mecanismo⁸; sin embargo, pese a ello es necesario conocer los determinantes de las otras formas de conclusión que, a priori, reflejarían la brecha existente en cuanto a la solución de los conflictos de consumo de cara al consumidor. Lo anterior considerando que:

- Los reclamos que concluyeron como “abandonados” se incrementaron sustantivamente, al representar el 17. 8% entre enero y mayo de 2021, versus el 14.14% en 2020 y el 2.35% del 2018. Cabe destacar que el abandono se da por: i) exceso en el tiempo concedido, es decir, cuando durante el trámite, se hace imposible establecer contacto con el ciudadano a fin de continuar con el procedimiento y ii) falta de datos, debido a que la carta remitida al consumidor presenta inconsistencias, no pudiendo ser notificada y sin posibilidad de contactarlo.
- Los reclamos que concluyeron por desistimiento pasaron de representar el 13.35% en 2018 al 37% en 2020 y 37.6% entre enero y mayo de 2021. Al respecto es de precisar que el desistimiento ocurre cuando se cuenta con evidencia del interés del reclamante de desistir del reclamo, en ese sentido, el reclamante puede manifestar su voluntad de no continuar con el reclamo por medio de una llamada telefónica, de forma presencial o a través de una comunicación escrita (carta o correo electrónico).
- De otro lado, otra forma de conclusión que, aunque reportó una tendencia a la baja, también refleja la posible carencia de una solución al conflicto de consumo, lo constituye los reclamos que cerraron por inasistencias: habiendo representado el 40.58% en 2018 hasta el 8.97% en 2020 y 6.9% entre enero y mayo de 2021. La inasistencia ocurre cuando el consumidor, proveedor o ambos no se presentan a la diligencia de conciliación.

⁸ Es de destacar que la conciliación se da cuando se logra un acuerdo entre el consumidor y proveedor, a través de una audiencia de conciliación en la que está presente el conciliador, y en la que se evaluaron diferentes alternativas de solución al reclamo. Los resultados de la audiencia y el acuerdo, de ser el caso, son consignados en un acta. Por su parte, la mediación, como mecanismo alternativo, se da cuando no se lleva a cabo una audiencia de conciliación por parte del Indecopi y en la que un colaborador de la institución se desempeña como mediador, buscando facilitar la comunicación para que las dos partes de un reclamo puedan resolver el conflicto.



Gráfico N°3
Indecopi: Reclamos a nivel nacional según forma de conclusión (% del total)



Nota 1: Los datos están calculados en función al total de reclamos concluidos por año.

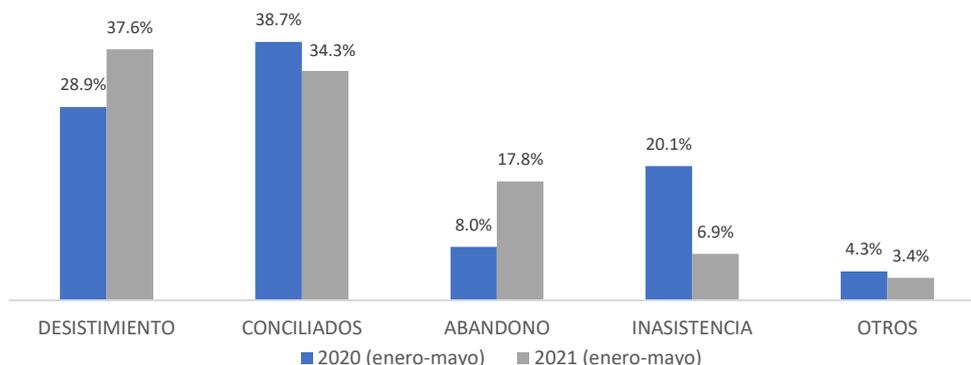
Nota 2: "Otros" hace referencia a los reclamos que concluyeron como "no conciliados" y "derivados".

Nota 3: La categoría "conciliados" engloba a los reclamos que concluyeron como "mediados".

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Gráfico N°4
Indecopi: Reclamos a nivel nacional según forma de conclusión (% del total)



Nota 1: Los datos están calculados en función al total de reclamos concluidos por año.

Nota 2: La categoría "conciliados" engloba a los reclamos que concluyeron como "mediados".

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Sobre la base de lo anterior, se infiere que las tasas conjuntas de desistimiento, abandono e inasistencia entre 2018 y 2021 superaron el 60.1% versus la proporción de reclamos en las que reportó una solución al conflicto (por conciliación o mediación).

Por consiguiente, el objetivo de la presente investigación es conocer las posibles causas por los que la ciudadanía desiste tras la presentación de su reclamo, abandonan el proceso iniciado o no asisten a las audiencias programadas por parte del Indecopi, ello con la finalidad de proponer oportunidades de mejora que se reflejen finalmente en una mayor y efectiva resolución de conflictos de consumo y;



potencialmente, menor uso de mecanismos que impacten en un mayor costo social comparativo, como es el caso de la denuncia.

IV. Análisis y propuestas de mejora

Con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados en el presente documento de análisis, se contempló la realización de las siguientes actividades que se desarrollaran en el presente acápite:

- a) Identificación de principales actores relevantes en la tramitación de reclamos.
- b) Levantamiento de información primaria sobre la base de un diseño muestral.
- c) Elaboración de cuestionario y realización de llamadas.
- d) Procesamiento de información y presentación de resultados.
- e) Análisis y recomendaciones.

a. Identificación de principales actores relevantes en la tramitación de reclamos

En el problema detectado están involucrados directamente los siguientes actores:

Agentes	Descripción
Consumidores	Las personas naturales o jurídicas que adquieren utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios materiales o inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. Los microempresarios son considerados consumidores, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor cuando evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
Proveedores	Personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
Indecopi	Asesores: Persona que labora de manera física o remota, responsable de entregar información relacionada con los requisitos, procedimientos y competencia del Indecopi relacionada con la tramitación de reclamos en materia de consumo. Ello lo realiza de manera personal, o con el uso de



Agentes	Descripción
	diversas herramientas como la vía telefónica, correo electrónico, mensajería instantánea (por ejemplo, con el uso del WhatsApp) o por carta.

Fuente: Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC (PE-SAC-01) del INDECOPI.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

b. Diseño muestral.

El análisis cuantitativo se ha realizado sobre la base de una muestra representativa de los ciudadanos que presentaron reclamos ante el Indecopi y que los mismos concluyeron como desistimiento del reclamante, abandono y no asistencia durante los periodos de 2019, 2020 y de enero a mayo de 2021. Para ello, se utilizó los datos de la Plataforma Integrada del SAC (PISAC) a fin de identificar los atributos que deben de cumplir la muestra a ser seleccionada.

Las principales características y el diseño muestral de la encuesta realizada fueron las siguientes:

- **Población objetivo y cobertura geográfica:** La población objetivo estuvo constituida por las personas mayores de 18 años que realizaron reclamos a nivel nacional en las sedes del Indecopi.
- **Marco muestral:** Lo constituyeron los 92,291 consumidores de 18 años a más cuyos reclamos reportados en el PISAC del Indecopi concluyeron como desistimiento, abandono y no asistencia en el servicio de atención de reclamos durante el periodo 2019, 2020 y 2021 (enero-mayo).
- **Tipo de muestreo:** El tipo de muestreo fue aleatorio estratificado, teniendo como estratos la forma de conclusión del reclamo (desistimiento, abandono e inasistencia). Además, se procedió a determinar la cantidad de la muestra correspondiente a cada estrato por afijación proporcional.
- **Tamaño de la muestra:** 1,130 personas mayores de 18 años, cuyos reclamos concluyeron como desistimiento, abandono y no asistencia en el procedimiento de reclamos durante el periodo 2019, 2020 y 2021 (enero-mayo). Además, se utilizó la



sustitución muestral⁹, con la finalidad de reemplazar los sujetos no encontrados por otra observación estadística seleccionada aleatoriamente dentro del marco muestral en el momento t con características similares¹⁰.

- **Confiabilidad:** Los resultados obtenidos de la encuesta tienen un margen de error de +/- 5% por año, asumiendo un nivel de confianza del 95% y una varianza máxima en las proporciones poblacionales ($p=q=0.5$). En la tabla N°1 se presenta la distribución del tamaño muestral con los respectivos márgenes de error para cada periodo bajo estudio.

Tabla N°1
Total de reclamos y muestra por periodo (Cantidad de reclamos)

⁹ La sustitución muestral es inmediata y se hace cada vez que un ciudadano o ciudadana no respondía.

¹⁰ Para más información puede consultarse Alejandra Vivesa, Catterina Ferreccio, Guillermo Marshall. (2009). Comparación de dos métodos para corregir el sesgo de no respuesta a una encuesta: sustitución muestral y ajuste según propensión a responder. Scielo, vol.23 no.4, 266–271.



Período	Población (Reclamos que terminaron como desistimiento, abandono e inasistencia)	Muestra (Nº de reclamos)	Margen de error (+/-)
2021 (enero a mayo)	9,902	370	5%
2020	53,099	381	5%
2019	29,290	379	5%

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) – Indecopi

- **Técnica:** Encuesta telefónica, a través de un cuestionario estructurado con preguntas principalmente abiertas.
- **Periodo de campo:** 20 de julio al 11 de diciembre del 2021.

c. Cuestionario aplicado.

El instrumento de recojo de información fue un cuestionario semi estructurado, la cual aparece a detalle en la Figura N°1. Las preguntas estuvieron dirigidas para conocer los motivos del abandono, desistimiento y no asistencia. Además, se hicieron preguntas para conocer el nivel de entendimiento de los mensajes enviados por Indecopi, la comunicación oportuna, recordatorios, percepción sobre los asesores, saber que hicieron después del procedimiento de reclamos, así como sus recomendaciones.



Hola, muy buenos “xxxx” (*días, tardes*). Mi nombre es “xxxx”. (*decir nombre*). Soy trabajador(a) del Indecopi.

¿Estoy hablando con “xxxxxx” (*nombre del ciudadano(a)*)?

El motivo de mi llamada es para conocer la experiencia que tuvo relacionado al reclamo que hizo en el año “xxxxx”. (*decir la frase con tono de voz amigable*)

Esta comunicación es parte del esfuerzo del Indecopi para mejorar el sistema de reclamos y poder brindarle a ciudadano(a)s como usted un mejor servicio. (*decirlo con voz fuerte y amable*)

Por favor, ¿me permitiría hacerle unas cuantas preguntas? Serán pocos minutos.

1. ¿Cuál fue el motivo por el que “xxxxx” (por ejemplo: abandonó) al procedimiento de reclamos?
2. ¿Entendió los mensajes enviados por Indecopi? ¿Cuál fue su percepción sobre dichos mensajes?
3. ¿Le enviaron algún recordatorio sobre el estado de su reclamo o para que asista a la audiencia de conciliación?
4. ¿Se sintieron asesorados? ¿Le explicaron sobre el procedimiento de atención de reclamos, arbitraje de consumo y/o denuncia administrativa?
5. ¿Realizó alguna acción después de su no asistencia/desistimiento/abandono de su reclamo? ¿Qué hizo después?
6. ¿Qué nos recomendaría para poder mejorar el servicio de atención de reclamos?

Figura N°1 – Cuestionario de la llamada telefónica

d. Resultados obtenidos

Sobre la base de la encuesta realizada a las y los consumidores mayores de 18 años cuyos reclamos concluyeron como desistimiento, abandono y no asistencia en el procedimiento de reclamos durante el periodo 2019, 2020 y 2021 (enero-mayo), a continuación, se presentan los siguientes resultados, agrupados con relación a los siguientes atributos:

Figura N°2
Atributos de las preguntas realizadas



Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

✓ **Con respecto a los motivos por el cual el consumidor abandonó/desistió/no asistió al procedimiento de reclamos.** Sobre la base de las respuestas brindadas por los consumidores encuestados se puede inferir lo siguiente, para el periodo 2019 al 2021 (enero-mayo), en cuanto a los principales atributos que motivaron las formas de conclusión materia de análisis:

- La principal causa del abandono/desistimiento o inasistencia en el procedimiento de reclamo fue porque el consumidor había solucionado su controversia de consumo. En efecto, en promedio, el 22.6% del total reportó conciliaciones debido al efecto positivo de “acercamiento” al Indecopi, siendo la tasa de solución superior si es que se toma en cuenta la solución de conflictos que habría reportado el consumidor sin la intervención del Indecopi (de cerca del 11% en promedio en el periodo de análisis).
- Factores atribuidos al consumidor, asociado principalmente a la carencia de tiempo como para continuar con el procedimiento (17.1% en 2019, 13.4% en 2020 y 18.1% entre enero y mayo de 2021).



- Factores atribuidos al aspecto comunicacional y procedimental del Indecopi (asociada a la falta de comunicación oportuna o la percepción que la entidad no lo ayudó en el proceso de conciliación), con cerca del 22.1% para el 2019, 28.8% para el 2020 y 20.2% para el periodo enero-mayo del 2021.
- Factores asociados a la conducta empresarial toda vez que la percepción de que la empresa no quiso conciliar se ubicó en quinta posición en 2019 (7.6%), sexta en 2020 (7.1%) y como tercer motivo, para enero - mayo de 2021 (15.7%).

Cuadro N°1
Factores según percepción del consumidor que motivó abandonó/desistió/no
asistió al procedimiento de reclamos, según tipo de agente

2019		2020		2021	
A. INDECOPI		A. INDECOPI		A. INDECOPI	
Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	25.6% (97)	Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	20.9% (80)	Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	21.3% (79)
No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi.	14.2% (54)	No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi.	15.5% (59)	No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi.	7.8%* (29)
No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	7.9% (30)	No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	13.3% (47)	No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	12.4% (46)
Indecopi declaró que no procedía el reclamo.	3.4%* (13)	Indecopi declaró que no procedía el reclamo.	1.8%* (7)	Indecopi declaró que no procedía el reclamo.	6.4%* (24)
Otros: "Indecopi le dijo que no era parte de sus competencias"; "No lo dejaron pasar a conciliar en oficina de Indecopi".	0.5%* (2)	Otros: "Le cambiaron el horario de la audiencia"; "Indecopi no se logró comunicar con la empresa".	0.5%* (2)	Otros: "Se le explico que la empresa no tenía responsabilidad con el problema suscitado"; "No sabía cómo ingresar a la plataforma".	0.5%* (2)
B. PROVEEDORES		B. PROVEEDORES		B. PROVEEDORES	
La empresa no quiso conciliar.	7.6%* (29)	La empresa no quiso conciliar.	7.1%* (27)	La empresa no quiso conciliar.	15.7% (58)
Asistió a la audiencia, pero la empresa no.	4.5%* (17)	Asistió a la audiencia, pero la empresa no.	0.8%* (3)	Asistió a la audiencia, pero la empresa no.	0.3%* (1)
Otros: "La empresa quebró"; "Asistió, pero la empresa no ha cumplido con la resolución emitida por Indecopi"; La empresa no tenía domicilio fiscal"; "Negación de recibimiento de documentación".	1.3%* (5)	Otros: "La empresa devolvió solo una parte del dinero".	0.5%* (2)	Otros: "La empresa devolvió solo una parte del dinero"; "No pudo encontrar la razón social de la empresa".	0.8%* (3)
C. CONSUMIDORES		C. CONSUMIDORES		C. CONSUMIDORES	
No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	17.1% (65)	No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	13.4% (51)	No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	18.1% (67)
Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	6.3%* (24)	Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	18.9% (72)	Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	6.5%* (24)



2019		2020		2021	
Hizo denuncia administrativa.	0 (0)	Hizo denuncia administrativa.	1.3%* (5)	Hizo denuncia administrativa.	3.8%* (14)
No asistió por motivos laborales.	3.9%* (15)	Otros: "Problemas de salud"; "Por pandemia"; "No enviaron correo en plazo y se cerró el procedimiento"; "No recuerda"; "Problemas con internet"; "Cambio de residencia"; "No tenía suficientes pruebas"; "Motivos laborales".	6.8%* (26)	Otros: "Por motivos de salud"; "Por falta de pruebas"; "Estuvo de viaje"; "No quería pagar para hacer la denuncia administrativa"; "No envió el correo en el plazo y se cerró el procedimiento"; "No estaba de acuerdo con lo que proponía la empresa"; "No es lo que esperaba"; "Olvidó la audiencia"; "Problemas con el internet"; "Motivos laborales".	6.2%* (23)
Otros: "No recuerda"; "Por la pandemia"; "Legó tarde a la reunión"; "se equivocó de fecha de audiencia"; "Ha continuado con el procedimiento de nuevo"; "Estuvo de viaje"; "Por salud"; "Tenía otro evento"; "Tuvo una emergencia"; "Olvidó la audiencia"; "Cambió de residencia"; "Falta de pruebas".	7.3%* (28)				

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Nota 1/ Los porcentajes que tienen un asterisco (*) deben ser considerados como referenciales.

Nota 2/ Los números entre paréntesis son la cantidad de casos reportados.

✓ **Con relación a la comprensión de los mensajes enviados por el Indecopi.**

Destacó los siguiente:

- Cerca del 84% del total de entrevistados (en promedio del periodo analizado), manifestó haber recibido alguna comunicación por parte del Indecopi, 7.9% declaró no haber recibido y un 6.6% declaró no recordar el envío o no de los mismos.
- En el grupo de consumidores que manifestaron haber recibido mensajes enviados por el Indecopi, se tuvo que, en su mayoría (53.8% en promedio del periodo analizado) dichos mensajes, enviados por Indecopi, fueron "claros"; sin embargo, cerca de 3 de cada 10 consumidores manifestó que los mensajes que les transmitían "no fueron entendidos", evidenciando una brecha en cuanto a la calidad de comunicación.

Cuadro N°2
Recepción de mensajes por parte del Indecopi y percepción sobre los mismos, dentro del proceso de tramitación de los reclamos

2019		2020		2021	
A. SI RECIBIERON MENSAJES		A. SI RECIBIERON MENSAJES		A. SI RECIBIERON MENSAJES	
Los mensajes enviados fueron claros.	51.9%	Los mensajes enviados fueron claros.	53.8% (205)	Los mensajes enviados fueron claros.	55.9%
		Los mensajes no	21.5%		



	(197)	fueron entendidos.	(82)		(207)
Los mensajes no fueron entendidos.	34.3% (130)	Otros: "Recibió sólo 1 comunicación en todo el procedimiento".	4.2% (16)	Los mensajes no fueron entendidos.	34.6% (128)
B. NO RECIBIERON MENSAJES		B. NO RECIBIERON MENSAJES		B. NO RECIBIERON MENSAJES	
Nunca recibieron comunicación alguna.	8% (30)	Nunca recibieron comunicación alguna.	11.6% (44)	Nunca recibieron comunicación alguna.	4.3% (16)
C. NO RECUERDAN HABER RECIBIDO MENSAJES		C. NO RECUERDAN HABER RECIBIDO MENSAJES		C. NO RECUERDAN HABER RECIBIDO MENSAJES	
No recuerda que le hayan enviados mensajes.	5.8% (22)	No recuerda que le hayan enviados mensajes.	8.9% (34)	No recuerda que le hayan enviados mensajes.	5.1% (19)

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Nota 1/ Los porcentajes que tienen un asterisco (*) deben ser considerados como referenciales.

Nota 2/ Los números entre paréntesis son la cantidad de casos reportados.

✓ **Con respecto a la percepción de los recordatorios o informes sobre su trámite de reclamo.** Destacan los siguientes resultados:

- En promedio, en el 85.2% del total de usuarios declararon haber recibido comunicaciones de seguimiento a través de diversos medios (evidenciándose un mayor valor en el periodo enero- mayo de 2021 con el 91.1%); mientras que, solo el 14.8% (en el promedio del periodo analizado) indicó no haberlo recibido.
- En el periodo de análisis, se evidencia una mayor diversificación de uso de mecanismos para el recordatorio como es el caso de correos electrónicos y llamadas telefónicas (35.1% entre enero y mayo de 2021 versus el 24.4% del 2020 y 30.3% del año 2019).
- Aunque de forma incipiente, los consumidores también reportaron comunicaciones enviadas por mensajería instantánea como el WhatsApp de forma complementaria a los medios tradicionales como correos y llamadas telefónicas.

Cuadro N°3
Percepción de los recordatorios o informes sobre su trámite de reclamo, según uso de medios

2019		2020		2021	
A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS		A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS		A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS	
Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	45.9%	Le enviaron recordatorios solo a través de correos	48.3%	Le enviaron recordatorios solo a través de correos	46.5%



	(174)	electrónicos.	(184)	electrónicos.	(172)
Le enviaron recordatorios a través de 2 medios: correos electrónicos y llamadas telefónicas.	30.3% (115)	Le enviaron recordatorios a través de 2 medios: correos electrónicos y llamadas telefónicas.	24.4% (93)	Le enviaron recordatorios a través de 2 medios: correos electrónicos y llamadas telefónicas.	35.1% (130)
Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	9.8% (37)	Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	4.5%* (17)	Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	7.6%* (28)
		Le enviaron recordatorios a través de 3 medios: correos electrónicos y llamadas telefónicas y WhatsApp.	1.3%* (5)	Le enviaron recordatorios a través de 3 medios: correos electrónicos y llamadas telefónicas y WhatsApp.	1.8%* (7)
B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS		B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS		B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS	
No le enviaron ningún recordatorio.	14% (53)	No le enviaron ningún recordatorio.	21.5% (82)	No le enviaron ningún recordatorio.	9.0% (33)

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Nota 1/ Los porcentajes que tienen un asterisco (*) deben ser considerados como referenciales.

Nota 2/ Los números entre paréntesis son la cantidad de casos reportados.

✓ **Con respecto a la percepción sobre el acompañamiento o asesoría en el proceso de reclamo. Se tuvo lo siguiente:**

- En promedio, en el 55.3% del total de casos, los consumidores percibieron el proceso de asesoría por parte de Indecopi con relación a los mecanismos de solución de controversias de consumo; a diferencia del 41.6% que no se sintieron asesorados. En el último tramo analizado, correspondiente al periodo enero – mayo 2021 se evidenció una mejora en la percepción de sentirse asesorado, con el 66.2%.

Cuadro N°4
Percepción sobre el acompañamiento o asesoría en el proceso de reclamo

2019		2020		2021	
A. SI SE SINTIERON ASESORADOS		A. SI SE SINTIERON ASESORADOS		A. SI SE SINTIERON ASESORADOS	
Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	54.9%	Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	39.9% 152	Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	66.2%
		Si se sintieron asesorados, sin	5%		



2019		2020		2021	
	208	embargo, no entendieron del todo lo que les explicaron.	19		245
B. NO SE SINTIERON ASESORADOS		B. NO SE SINTIERON ASESORADOS		B. NO SE SINTIERON ASESORADOS	
La ciudadanía no se sintió asesorada.	42.2% 160	La ciudadanía no se sintió asesorada.	51.2% 195	La ciudadanía no se sintió asesorada.	31.4% 116
C. OTROS		C. OTROS		C. OTROS	
Otros: "El asesor le pidió que abandonara el caso"; "No llegó a hablar con el asesor"; "No opina-no recuerda".	2.9% 11	Otros: "El asesor le pidió que abandonara el caso"; "No opina-no recuerda".	3.9% 15	Otros: "No llegó a hablar con el asesor".	2.4% 9

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Nota 1/ Los porcentajes que tienen un asterisco (*) deben ser considerados como referenciales.

Nota 2/ Los números entre paréntesis son la cantidad de casos reportados.

✓ **Comportamiento posterior a la no asistencia/desistimiento/abandono del reclamo respectivo.** Sobre la base de las respuestas de los consumidores se tuvo que:

- La mitad de los consumidores no realizaron acción alguna (50.4% en promedio entre 2019, 2020 y enero y mayo de 2021) debido a diversos factores asociados a la falta de tiempo, desconfianza, motivos personales, entre otros, siendo este grupo el que potencialmente no continúa en el proceso de búsqueda de solución de su controversia de consumo.
- Cerca del 38.8% del total no realizó acción alguna principalmente por ya haber solucionado el problema de consumo.
- Un porcentaje menor, de cerca de 14%, para el periodo enero – mayo de 2021 declaró haber continuado con el procedimiento administrativo, es decir la presentación de una denuncia.

Cuadro N°5
Comportamiento posterior a la no asistencia/desistimiento/abandono del reclamo respectivo

2019			2020			2021		
A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO			A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO			A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		
Realizaron denuncia administrativa.	1.6%*	(6)	Realizaron denuncia administrativa.	7.1%*	(27)	Realizaron denuncia administrativa.	14.8%	(55)



2019		2020		2021	
La ciudadanía ha realizado alguna acción como: "continuar con el procedimiento"; "Presentar carta notarial"; "Realizar arbitraje de consumo"; "Realizar el reclamo en la entidad competente"; "Realizar un segundo reclamo"; "Presentación de denuncia penal o judicial".	3.1%* (12)	La ciudadanía ha realizado alguna acción como: "continuar con el procedimiento"; "Presentar carta notarial"; "Realizar arbitraje de consumo"; "Realizar el reclamo en la entidad competente"; "Realizar un segundo reclamo"; "Presentación de denuncia penal o judicial".	0.5%* (2)	La ciudadanía ha realizado alguna acción como: "continuar con el procedimiento"; "Presentar carta notarial"; "Realizar arbitraje de consumo"; "Realizar el reclamo en la entidad competente"; "Realizar un segundo reclamo"; "Presentación de denuncia penal o judicial"; "Envío un correo a su asesor para otra cita".	0.8%* (3)
B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO	
No realizaron alguna acción por alguno de estos motivos: "Por falta de tiempo"; "Falta de asesoría", "Motivos personales", "Considera que es pérdida de tiempo y/o dinero", "Problemas personales", "Le dijeron que no iba a proceder", "Le pareció engorroso", "No tenían dinero": "Esperan respuesta de la empresa para llegar a algún acuerdo".	52.5% (199)	No realizaron alguna acción por alguno de estos motivos: "Por falta de tiempo"; "Falta de asesoría", "Motivos personales", "Considera que es pérdida de tiempo y/o dinero", "Problemas personales", "Le dijeron que no iba a proceder", "Le pareció engorroso", "No tenían dinero": "Esperan respuesta de la empresa para llegar a algún acuerdo".	46.7% (178)	No realizaron alguna acción por alguno de estos motivos: "Por falta de tiempo"; "Falta de asesoría", "Motivos personales", "Considera que es pérdida de tiempo y/o dinero", "Problemas personales", "Le dijeron que no iba a proceder", "Le pareció engorroso", "No tenían dinero": "Esperan respuesta de la empresa para llegar a algún acuerdo".	51.9% (192)
No realizaron alguna acción porque se llegó a algún acuerdo con la empresa.	41.9% (159)	No realizaron alguna acción porque se llegó a algún acuerdo con la empresa.	42.5% (162)	No realizaron alguna acción porque se llegó a algún acuerdo con la empresa.	32.2% (119)
No menciona - no recuerda.	0.8%* (3)	No menciona - no recuerda.	3.1%* (12)	No menciona - no recuerda.	0.2%* (1)

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Nota 1/ Los porcentajes que tienen un asterisco (*) deben ser considerados como referenciales.

Nota 2/ Los números entre paréntesis son la cantidad de casos reportados.

✓ Propuesta de mejora con relación al procedimiento de atención de reclamos¹¹

Considerando que las y los ciudadanos entrevistados han realizado reclamos que finalizan en cualquiera de las 3 formas de conclusión mencionadas anteriormente (abandono, desistimiento e inasistencia), en el cuadro siguiente se observan las recomendaciones de la ciudadanía en torno a la comunicación, atención al usuario, tecnología, normativa y de simplificación administrativa, obteniendo así los siguientes resultados:

¹¹ Respecto a los valores que aparecen en el Cuadro N°6, estos corresponden al total veces que las personas encuestadas dijeron cada recomendación, entendiendo que cada persona realizó una o más recomendaciones. Es decir, los resultados en el cuadro corresponden al total de recomendaciones y no al total de personas encuestadas.



- Las principales recomendaciones dadas por las personas encuestadas para mejorar el servicio de atención de reclamos del Indecopi, para los reclamos realizados en el año 2019, 2020 y de enero a mayo del 2021, fueron: seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas, mejor asesoramiento de los procedimientos y plazos administrativos más cortos para dar solución de manera más rápida.

Cuadro N°6
Propuesta de mejora con relación al procedimiento de atención de reclamos

2019		2020		2021	
A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN		A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN		A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN	
Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	23.3% (114)	Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	27.5% (150)	Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	29.2% (147)
Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	0.8%* (4)	Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	4.0%* (22)	Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	1.6%* (8)
Enviar recordatorios de la fecha y hora de la audiencia con el objetivo de informar oportunamente y así evitar la inasistencia.	2.5%* (12)	Enviar recordatorios de la fecha y hora de la audiencia con el objetivo de informar oportunamente y así evitar la inasistencia.	1.3%* (7)	Enviar recordatorios de la fecha y hora de la audiencia con el objetivo de informar oportunamente y así evitar la inasistencia.	1.2%* (6)
B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	
Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	24.5% (120)	Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	22.9% (125)	Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	20.3% (102)
C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO		C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO		C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después del reclamo.	22.5% (110)	Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después del reclamo.	17.7% (97)	Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después del reclamo.	19.7% (99)
Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo.	1.8%* (9)	Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo.	1.3%* (7)	Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo.	1.2%* (6)
Prefieren una atención y notificación de manera presencial.	0.4%* (2)	Prefieren una atención y notificación de manera presencial.	0.2%* (1)	Prefieren una atención y notificación de manera presencial.	0.9%* (5)
				No cambiar de asesor durante el proceso.	0.4%* (2)
				Que Indecopi trabaje de manera conjunta con otras entidades públicas.	0.2%* (1)
D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA		D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA		D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA	



2019		2020		2021	
Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	5.9%* (29)	Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	4.7%* (26)	Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	2.4%* (12)
Que obliguen a las empresas a conciliar.	3.7%* (18)	Que obliguen a las empresas a conciliar.	3.3%* (18)	Que obliguen a las empresas a conciliar.	6% (30)
		Quieren un rol activo por parte de Indecopi (que no solo mire) dentro del procedimiento.	1.5%* (8)	Quieren un rol activo por parte de Indecopi (que no solo mire) dentro del procedimiento.	0.4%* (2)
Descentralizar el sistema de conciliación de reclamos.	0.4%* (2)				
E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA		E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA		E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA	
Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	3.1%* (15)	Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	3.3%* (18)	Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	4.8%* (24)
F. SIN RECOMENDACIONES		F. SIN RECOMENDACIONES		F. SIN RECOMENDACIONES	
No saben - no opinan - no recomiendan nada.	11.0% (54)	No saben - no opinan - no recomiendan nada.	12.2% (67)	No saben - no opinan - no recomiendan nada.	11.7% (59)

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Nota 1/ Los porcentajes que tienen un asterisco (*) deben ser considerados como referenciales.

Nota 2/ Los números entre paréntesis son la cantidad de casos reportados.



V. Conclusiones y recomendaciones

El mayor conocimiento de la experiencia del consumidor en el uso del mecanismo de tramitación de reclamos del Indecopi constituye un insumo valioso con la finalidad de identificar posibles brechas y generar insumos para la mejora de dicho mecanismo.

Sobre la base del ejercicio realizado en el presente documento se evidencia, para los ciudadanos que hicieron reclamos que finalizaron en abandono, desistimiento e inasistencia, que:

- No culminan el proceso formal de reclamos en el Indecopi, debido a que logran una solución a su desavenencia de consumo (en cuando menos, el 25.6%, 20.9% y 21.3% de los casos para el periodo 2019, 2020 y enero-mayo 2021, respectivamente), asociada al efecto positivo de la intervención del órgano estatal.
- Cerca de la mitad de los consumidores (51.9%, 53.8% y 55.9% para los años 2019, 2020 y enero – mayo 2021, respectivamente), consideran que la comunicación con Indecopi fue entendible y clara; no obstante, el 34.3%, el 21.5% y el 34.6% para el mismo periodo mencionado anteriormente, señaló que los mensajes no fueron entendibles.
- Un alto porcentaje de consumidores (86%, 78.5% y 91% de las y los ciudadanos encuestados para los años 2019, 2020 y enero – mayo 2021, respectivamente), recibieron algún tipo de comunicación como correo, llamada telefónica o WhatsApp. Evidenciando de esta forma, formas diferenciadas de comunicación por parte de Indecopi.
- El 42.2%, 51.2% y 31.4% de las y los ciudadanos para los años 2019, 2020 y 2021 (enero-mayo) señalaron no haberse sentido asesorados durante el procedimiento de atención de reclamos.
- El 54.9%, 39.9% y 66.2% de las y los ciudadanos encuestados para los años 2019, 2020 y 2021 (enero-mayo), indicaron que recibieron asesoramiento sobre los mecanismos de solución de controversias como el arbitraje de consumo y denuncia administrativa.



- El 52.5%, 46.7% y 51.9% de las y los ciudadanos encuestados para los años 2019, 2020 y 2021 (enero-mayo), mencionaron que no realizaron ningún trámite adicional al de atención de reclamos del Indecopi.
- Las principales recomendaciones dadas por las personas encuestadas para mejorar el servicio de atención de reclamos del Indecopi, para los reclamos realizados en el año 2019, 2020 y el periodo de enero a mayo del 2021, fueron: seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas, mejor asesoramiento de los procedimientos y plazos administrativos más cortos para dar solución de manera más rápida.

Los hallazgos del presente estudio también reflejan algunos aspectos que debieran de evaluarse con la finalidad de mejorar el servicio de cara al ciudadano y en especial en la búsqueda de la solución a su desavenencia de consumo, como son:

- Promover el mayor seguimiento del reclamo de las y los ciudadanos con la finalidad de i) identificar si se obtuvo una solución (conciliación) con el proveedor y ii) identificar si se plasmó la solución alcanzada (como por ejemplo a través del seguimiento, cuando menos a una muestra, del cumplimiento de los acuerdos conciliatorios).
- Fortalecer el aspecto comunicacional de los contenidos de los correos electrónicos y/o formas de comunicación que son derivados al consumidor, con la finalidad de que cada vez más sean más entendibles y sencillos de comprender, por toda la ciudadanía.
- Fortalecer la orientación a la ciudadanía sobre los procedimientos alternativos a la presentación del reclamo, como es el caso del arbitraje de consumo y la denuncia administrativa.
- Fortalecer el proceso de trazabilidad y seguimiento del reclamo de cara al consumidor, en el sentido de comunicarse con la ciudadanía sobre el estado de su reclamo por: llamadas telefónicas, WhatsApp, Zoom y/o mensajes de texto toda vez que valoran el acompañamiento.
- Impulsar el envío de recordatorios a la ciudadanía previos a la audiencia de conciliación para evitar las inasistencias.



VI. Apéndice

a. Apéndice A – Análisis de casos de abandono. Resultados obtenidos de las llamadas realizadas.

Cuadro A1
¿Cuál fue el motivo por el que abandonó el procedimiento de conciliación de reclamos?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. INDECOPI		A. INDECOPI		A. INDECOPI	
Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	13	Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	21	Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	17
No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi.	4	No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi.	19	No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi.	6
No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	6	No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	9	No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	8
		Otros: "Indecopi declaró que no procedía el reclamo"; "No se logró comunicar con la empresa"	1	Otros: "Indecopi declaró que no procedía el reclamo"; "No se logró comunicar con la empresa"	3
B. PROVEEDORES		B. PROVEEDORES		B. PROVEEDORES	
La empresa no quiso conciliar.	3	La empresa no quiso conciliar.	6	La empresa no quiso conciliar.	4
		Otros: "La empresa devolvió solo una parte del dinero"; "No se pudo encontrar la razón social de la empresa".	1	Otros: "La empresa devolvió solo una parte del dinero"; "No se pudo encontrar la razón social de la empresa".	1
C. CONSUMIDORES		C. CONSUMIDORES		C. CONSUMIDORES	
No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	4	No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	16	No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	8
Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	0	Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	17	Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	4



Otros: "Hizo denuncia administrativa"; "Las personas no enviaron el correo en el plazo indicado y se cerró el procedimiento"; "Ninguno asistió a la audiencia"; "No es lo que esperaba"; "No recuerda"; "No sabe si la empresa llegó a devolverle el dinero "; "No tenía los datos exactos de la persona que le vendió el producto"; "Por la pandemia"; "Problemas con internet"; "Problemas de salud".	2	Otros: "Hizo denuncia administrativa"; "Las personas no enviaron el correo en el plazo indicado y se cerró el procedimiento"; "Ninguno asistió a la audiencia"; "No es lo que esperaba"; "No recuerda"; "No sabe si la empresa llegó a devolverle el dinero "; "No tenía los datos exactos de la persona que le vendió el producto"; "Por la pandemia"; "Problemas con internet"; "Problemas de salud".	8	Otros: "Hizo denuncia administrativa"; "Las personas no enviaron el correo en el plazo indicado y se cerró el procedimiento"; "Ninguno asistió a la audiencia"; "No es lo que esperaba"; "No recuerda"; "No sabe si la empresa llegó a devolverle el dinero "; "No tenía los datos exactos de la persona que le vendió el producto"; "Por la pandemia"; "Problemas con internet"; "Problemas de salud".	2
---	----------	---	----------	---	----------

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Cuadro A2
¿Entendió los mensajes enviados por Indecopi? ¿Cuál es la percepción sobre dichos mensajes?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI RECIBIERON LOS MENSAJES		A. SI RECIBIERON LOS MENSAJES		A. SI RECIBIERON LOS MENSAJES	
Los mensajes enviados fueron claros.	23	Los mensajes enviados fueron claros.	49	Los mensajes enviados fueron claros.	30
		Los mensajes no fueron entendidos.	20		
Los mensajes no fueron entendidos.	5	Otros: "Recibió sólo 1 comunicación en todo el procedimiento".	8	Los mensajes no fueron entendidos.	15
B. NO RECIBIERON LOS MENSAJES		B. NO RECIBIERON LOS MENSAJES		B. NO RECIBIERON LOS MENSAJES	
Nunca recibieron comunicación alguna.	4	Nunca recibieron comunicación alguna.	14	Nunca recibieron comunicación alguna.	5
C. NO RECUERDAN HABER RECIBIDO MENSAJES		C. NO RECUERDAN HABER RECIBIDO MENSAJES		C. NO RECUERDAN HABER RECIBIDO MENSAJES	
No recuerda que le hayan enviados mensajes.	0	No recuerda que le hayan enviados mensajes.	7	No recuerda que le hayan enviados mensajes.	3

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro A3
¿Le enviaron algún recordatorio sobre el estado de su reclamo o para que asista a la audiencia de conciliación?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS		A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS		A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS	
Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	18	Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	63	Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	20
Le enviaron recordatorios a través de Correos, llamadas telefónicas y WhatsApp.	6	Le enviaron recordatorios a través de Correos, llamadas telefónicas y WhatsApp.	14	Le enviaron recordatorios a través de Correos, llamadas telefónicas y WhatsApp.	2
Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	2	Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	6	Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	14
B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS		B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS		B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS	
No le enviaron ningún recordatorio.	6	No le enviaron ningún recordatorio.	15	No le enviaron ningún recordatorio.	17

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro A4

**¿Se sintieron asesorados? ¿Le explicaron sobre el procedimiento de atención de reclamos, arbitraje de consumo y/o denuncia administrativa?
(Cantidad de casos)**

2019		2020		2021	
A. SI SE SINTIERON ASESORADOS		A. SI SE SINTIERON ASESORADOS		A. SI SE SINTIERON ASESORADOS	
Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	12	Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	36	Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	25
Si se sintieron asesorados, sin embargo, no entendieron del todo lo que les explicaron.	0	Si se sintieron asesorados, sin embargo, no entendieron del todo lo que les explicaron.	3	Si se sintieron asesorados, sin embargo, no entendieron del todo lo que les explicaron.	0
B. NO SE SINTIERON ASESORADOS		B. NO SE SINTIERON ASESORADOS		B. NO SE SINTIERON ASESORADOS	
La ciudadanía no se sintió asesorada.	17	La ciudadanía no se sintió asesorada.	56	La ciudadanía no se sintió asesorada.	25
C. OTROS		C. OTROS		C. OTROS	
Otros: "El asesor le pidió que abandonara el caso"; "No llegó a hablar con el asesor"; "No opina-no recuerda".	3	Otros: "El asesor le pidió que abandonara el caso"; "No opina-no recuerda".	3	Otros: "No llegó a hablar con el asesor".	3

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro A5
¿Realizó alguna acción después de su no asistencia/desistimiento/abandono de su reclamo? ¿Qué hizo después?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO	
Ha continuado con el procedimiento del reclamo.	2	Ha continuado con el procedimiento del reclamo.	1	Ha continuado con el procedimiento del reclamo.	0
Realizó una denuncia administrativa.	0	Realizó una denuncia administrativa.	3	Realizó una denuncia administrativa.	1
B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO	
No hizo nada: por falta de tiempo, falta de asesoría, motivos personales, considera que es pérdida de tiempo y/o dinero, problemas personales, le dijeron que no iba a proceder, le pareció engorroso, no tenía dinero, nunca le dijeron de esa opción.	17	No hizo nada: por falta de tiempo, falta de asesoría, motivos personales, considera que es pérdida de tiempo y/o dinero, problemas personales, le dijeron que no iba a proceder, le pareció engorroso, no tenía dinero, nunca le dijeron de esa opción.	49	No hizo nada: por falta de tiempo, falta de asesoría, motivos personales, considera que es pérdida de tiempo y/o dinero, problemas personales, le dijeron que no iba a proceder, le pareció engorroso, no tenía dinero, nunca le dijeron de esa opción.	31
Se llegó a acuerdo con la empresa.	13	Se llegó a acuerdo con la empresa.	41	Se llegó a acuerdo con la empresa.	21
Otros: "Espera una respuesta para llegar a un acuerdo con la empresa"; "No menciona-no recuerda".	0	Otros: "Espera una respuesta para llegar a un acuerdo con la empresa"; "No menciona-no recuerda".	4	Otros: "Espera una respuesta para llegar a un acuerdo con la empresa"; "No menciona-no recuerda".	0

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro A6
¿Qué recomendaría para poder mejorar el procedimiento de reclamos?(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN		A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN		A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN	
Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	12	Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	40	Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	15
Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	1	Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	4	Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	2
B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA					
Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	9	Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	42	Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	16
C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO		C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO		C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después de la conciliación.	11	Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después de la conciliación.	15	Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después de la conciliación.	14
Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo.	0	Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo.	1	Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo.	1
D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA		D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA		D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA	
Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	0	Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	6	Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	0
Que obliguen a las empresas a conciliar y que Indecopi tengo un rol más activo.	1	Que obliguen a las empresas a conciliar y que Indecopi tengo un rol más activo.	6	Que obliguen a las empresas a conciliar y que Indecopi tengo un rol más activo.	0
E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA		E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA		E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA	
Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	2	Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	7	Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	0
F. SIN RECOMENDACIONES		F. SIN RECOMENDACIONES		F. SIN RECOMENDACIONES	
No saben - no opinan - no recomiendan nada.	10	No saben - no opinan - no recomiendan nada.	12	No saben - no opinan - no recomiendan nada.	5

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



b. Apéndice B - Análisis de casos de desistimiento del reclamante. Resultados obtenidos de las llamadas realizadas.

Cuadro B1
¿Cuál fue el motivo por el que desistió el procedimiento de conciliación de reclamos?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. INDECOPI		A. INDECOPI		A. INDECOPI	
Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	45	Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	54	Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	61
No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	14	No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	38	No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	38
No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi	8	No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi	32	No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi	22
Indecopi declaró que no procedía el reclamo.	8	Indecopi declaró que no procedía el reclamo.	7	Indecopi declaró que no procedía el reclamo.	21
Otros: "Indecopi indicó que no eran parte de sus competencias"; "Indecopi indicó que la empresa no tenía responsabilidad con el problema suscitado".	1	Otros: "Indecopi indicó que no eran parte de sus competencias"; "Indecopi indicó que la empresa no tenía responsabilidad con el problema suscitado".	0	Otros: "Indecopi indicó que no eran parte de sus competencias"; "Indecopi indicó que la empresa no tenía responsabilidad con el problema suscitado".	1
B. PROVEEDORES		B. PROVEEDORES		B. PROVEEDORES	
La empresa no quiso conciliar.	20	La empresa no quiso conciliar.	20	La empresa no quiso conciliar.	54
Otros: "La empresa no tenía domicilio fiscal"; "Negativa al recibimiento de información".	2	Otros: "La empresa devolvió solo una parte del dinero"; "La empresa no asistió a la audiencia".	2	Otros: "La empresa devolvió solo una parte del dinero"	2
C. CONSUMIDORES		C. CONSUMIDORES		C. CONSUMIDORES	
No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	40	No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	31	No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	59
Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	22	Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	55	Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	20
Hizo denuncia administrativa.	0	Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	4	Resolvió el reclamo de manera privada con la empresa sin ayuda de Indecopi.	14



Otros: "Las personas no enviaron el correo en el plazo indicado y se cerró el procedimiento"; "Ninguno asistió a la audiencia"; "No es lo que esperaba"; "No recuerda"; "No sabe si la empresa llegó a devolverle el dinero "; "No tenía los datos exactos de la persona que le vendió el producto"; "Por la pandemia"; "Problemas con internet"; "Problemas de salud".	5	Otros: "Las personas no enviaron el correo en el plazo indicado y se cerró el procedimiento"; "Ninguno asistió a la audiencia"; "No es lo que esperaba"; "No recuerda"; "No sabe si la empresa llegó a devolverle el dinero "; "No tenía los datos exactos de la persona que le vendió el producto"; "Por la pandemia"; "Problemas con internet"; "Problemas de salud".	14	Otros: "Las personas no enviaron el correo en el plazo indicado y se cerró el procedimiento"; "Ninguno asistió a la audiencia"; "No es lo que esperaba"; "No recuerda"; "No sabe si la empresa llegó a devolverle el dinero "; "No tenía los datos exactos de la persona que le vendió el producto"; "Por la pandemia"; "Problemas con internet"; "Problemas de salud".	16
---	----------	---	-----------	---	-----------

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Cuadro B2
¿Entendió los mensajes enviados por Indecopi? ¿Cuál es la percepción sobre dichos mensajes?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI RECIBIERON LOS MENSAJES		A. SI RECIBIERON LOS MENSAJES		A. SI RECIBIERON LOS MENSAJES	
Los mensajes enviados fueron claros.	69	Los mensajes enviados fueron claros.	142	Los mensajes enviados fueron claros.	168
		Los mensajes no fueron entendidos.	56		
Los mensajes no fueron entendidos.	85	Otros: "Recibió sólo 1 comunicación en todo el procedimiento".	8	Los mensajes no fueron entendidos.	113
B. NO RECIBIERON LOS MENSAJES		B. NO RECIBIERON LOS MENSAJES		B. NO RECIBIERON LOS MENSAJES	
Nunca recibieron comunicación alguna.	7	Nunca recibieron comunicación alguna.	26	Nunca recibieron comunicación alguna.	11
C. NO RECUERDAN HABER RECIBIDO MENSAJES		C. NO RECUERDAN HABER RECIBIDO MENSAJES		C. NO RECUERDAN HABER RECIBIDO MENSAJES	
No recuerda que le hayan enviados mensajes.	4	No recuerda que le hayan enviados mensajes.	25	No recuerda que le hayan enviados mensajes.	16

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro B3
¿Le enviaron algún recordatorio sobre el estado de su reclamo o para que asista a la audiencia de conciliación?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS		A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS		A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS	
Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	52	Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	111	Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	148
Le enviaron recordatorios a través de Correos, llamadas telefónicas y WhatsApp.	69	Le enviaron recordatorios a través de Correos, llamadas telefónicas y WhatsApp.	81	Le enviaron recordatorios a través de Correos, llamadas telefónicas y WhatsApp.	134
Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	30	Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	9	Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	12
B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS		B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS		B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS	
No le enviaron ningún recordatorio.	14	No le enviaron ningún recordatorio.	56	No le enviaron ningún recordatorio.	14

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro B4
¿Se sintieron asesorados? ¿Le explicaron sobre el procedimiento de atención de reclamos, arbitraje de consumo y/o denuncia administrativa?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI SE SINTIERON ASESORADOS		A. SI SE SINTIERON ASESORADOS		A. SI SE SINTIERON ASESORADOS	
Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	110	Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	106	Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	211
		Si se sintieron asesorados, sin embargo, no entendieron del todo lo que les explicaron.	11		
B. NO SE SINTIERON ASESORADOS		B. NO SE SINTIERON ASESORADOS		B. NO SE SINTIERON ASESORADOS	
La ciudadanía no se sintió asesorada.	55	La ciudadanía no se sintió asesorada.	130	La ciudadanía no se sintió asesorada.	91
C. OTROS		C. OTROS		C. OTROS	
Otros	0	Otros: "El asesor le pidió que abandonara el caso"; "No opina-no recuerda".	10	Otros: "No llegó a hablar con el asesor".	6

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro B5
¿Realizó alguna acción después de su no asistencia/desistimiento/abandono de su reclamo? ¿Qué hizo después?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO	
Realizó una denuncia administrativa.	5	Realizó una denuncia administrativa.	22	Realizó una denuncia administrativa.	52
Otros: "Presentó carta notarial"; "Ha continuado con el procedimiento"; "Realizó denuncia penal o judicial".	5	Otros: "Realizó un segundo reclamo".	1	Otros: "Realizó arbitraje de consumo"; "Realizó su reclamo con otra entidad que le dijeron".	2
B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO	
No hizo nada: por falta de tiempo, falta de asesoría, motivos personales, considera que es pérdida de tiempo y/o dinero, problemas personales, le dijeron que no iba a proceder, le pareció engorroso, no tenía dinero, nunca le dijeron de esa opción.	86	No hizo nada: por falta de tiempo, falta de asesoría, motivos personales, considera que es pérdida de tiempo y/o dinero, problemas personales, le dijeron que no iba a proceder, le pareció engorroso, no tenía dinero, nunca le dijeron de esa opción.	114	No hizo nada: por falta de tiempo, falta de asesoría, motivos personales, considera que es pérdida de tiempo y/o dinero, problemas personales, le dijeron que no iba a proceder, le pareció engorroso, no tenía dinero, nunca le dijeron de esa opción.	157
Se llegó a acuerdo con la empresa.	68	Se llegó a acuerdo con la empresa.	109	Se llegó a acuerdo con la empresa.	95
Otros: "No menciona-no recuerda".	1	Otros: "Espera una respuesta para llegar a un acuerdo con la empresa"; "No menciona-no recuerda".	11	Otros: "Espera una respuesta para llegar a un acuerdo con la empresa"; "No menciona-no recuerda".	2

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro B6
¿Qué recomendaría para poder mejorar el servicio de atención de reclamos?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN		A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN		A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN	
Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	59	Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	96	Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	121
Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	0	Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	18	Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	6
Enviar recordatorios de la fecha y hora de la audiencia con el objetivo de informar oportunamente y así evitar la inasistencia.	1	Enviar recordatorios de la fecha y hora de la audiencia con el objetivo de informar oportunamente y así evitar la inasistencia.	2	Enviar recordatorios de la fecha y hora de la audiencia con el objetivo de informar oportunamente y así evitar la inasistencia.	5
B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	
Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	60	Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	72	Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	86
C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO		C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO		C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después de la conciliación.	42	Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después de la conciliación.	76	Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después de la conciliación.	81
Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo.	8	Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo.	6	Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo.	5
Otros.	0	Otros: "Prefieren una atención y notificación de manera presencial".	1	Otros: "Prefieren una atención y notificación de manera presencial"; "No cambiar de asesor durante el proceso"; "Que Indecopi trabaje de manera conjunta con otras entidades públicas".	8
D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA		D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA		D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA	
Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	8	Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	20	Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	12



2019		2020		2021	
Que obliguen a las empresas a conciliar y que Indecopi tengo un rol más activo.	10	Que obliguen a las empresas a conciliar y que Indecopi tengo un rol más activo.	15	Que obliguen a las empresas a conciliar y que Indecopi tengo un rol más activo.	32
E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA		E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA		E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA	
Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	2	Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	11	Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	23
F. SIN RECOMENDACIONES		F. SIN RECOMENDACIONES		F. SIN RECOMENDACIONES	
No saben - no opinan - no recomiendan nada.	11	No saben - no opinan - no recomiendan nada.	52	No saben - no opinan - no recomiendan nada.	53

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



c. Apéndice C - Análisis de casos de inasistencia. Resultados obtenidos de las llamadas realizadas.

Cuadro C1
¿Cuál fue el motivo por el que no asistió a la audiencia de conciliación de reclamos?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. INDECOPI		A. INDECOPI		A. INDECOPI	
No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi.	42	No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi.	8	No hubo comunicación oportuna por parte de Indecopi.	1
Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	39	Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	5	Pudo conciliar con la empresa porque Indecopi ayudó.	1
No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	10	No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	0	No pudo conciliar porque Indecopi no ayudó.	0
Otros: "Indecopi declaró que no procedía el reclamo"; "No lo dejaron pasar a conciliar en oficina de Indecopi".	6	Otros: "Le cambiaron el horario de la audiencia".	1	Otros: "No sabía cómo entrar a la plataforma".	1
B. PROVEEDORES		B. PROVEEDORES		B. PROVEEDORES	
Asistió a la audiencia, pero la empresa no.	17	Asistió a la audiencia, pero la empresa no.	2	Asistió a la audiencia, pero la empresa no.	1
Otros: "La empresa no quería conciliar"; "La empresa quebró"; "La empresa no ha cumplido con la resolución emitida por Indecopi".	9	Otros: "La empresa no quería conciliar"	1		
C. CONSUMIDORES		C. CONSUMIDORES		C. CONSUMIDORES	
No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	21	No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	4	No tenían tiempo para continuar con el reclamo.	0
Por motivos laborales.	15	Por motivos laborales.	1	Por motivos laborales.	2
Otros: "Estuvo de viaje"; "Se equivocó en la fecha en la que debía asistir a la audiencia"; "Asistió, pero llegó tarde"; "Por la pandemia"; "Resolvió el reclamo de manera privada"; "Por motivos de salud"; "No recuerda"; "Olvidó la audiencia"; "Dejó de residir donde puso el reclamo"; "Ha continuado con el procedimiento"; "Tenía otro evento"; "Tuvo una emergencia"; "Por falta de pruebas".	23	Otros: "Problemas con el internet"; "No tenía suficientes pruebas"; "Cambio de residencia"; "Problemas de salud".	4	Otros: "Estuvo de viaje"; "Problemas con el internet"; "Olvidó la audiencia".	3

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro C2
¿Entendió los mensajes enviados por Indecopi? ¿Cuál es la percepción sobre dichos mensajes?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI RECIBIERON LOS MENSAJES		A. SI RECIBIERON LOS MENSAJES		A. SI RECIBIERON LOS MENSAJES	
Los mensajes enviados fueron claros.	105	Los mensajes enviados fueron claros.	14	Los mensajes enviados fueron claros.	9
Los mensajes no fueron entendidos.	40	Los mensajes no fueron entendidos.	6	Los mensajes no fueron entendidos.	0
B. NO RECIBIERON LOS MENSAJES		B. NO RECIBIERON LOS MENSAJES		B. NO RECIBIERON LOS MENSAJES	
Nunca recibieron comunicación alguna.	19	Nunca recibieron comunicación alguna.	4	Nunca recibieron comunicación alguna.	0
C. NO RECUERDA HABER RECIBIDO MENSAJES		C. NO RECUERDA HABER RECIBIDO MENSAJES		C. NO RECUERDA HABER RECIBIDO MENSAJES	
No recuerda que le hayan enviados mensajes.	18	No recuerda que le hayan enviados mensajes.	2	No recuerda que le hayan enviados mensajes.	0

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro C3
¿Le enviaron algún recordatorio sobre el estado de su reclamo o para que asista a la audiencia de conciliación?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS		A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS		A. SI LE ENVIARON RECORDATORIOS	
Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	104	Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	10	Le enviaron recordatorios solo a través de correos electrónicos.	4
Le enviaron recordatorios a través de Correos, llamadas telefónicas y WhatsApp.	40	Le enviaron recordatorios a través de Correos, llamadas telefónicas y WhatsApp.	3	Le enviaron recordatorios a través de Correos, llamadas telefónicas y WhatsApp.	1
Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	5	Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	2	Le enviaron recordatorios solo a través de llamadas telefónicas.	2
B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS		B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS		B. NO LE ENVIARON RECORDATORIOS	
No le enviaron ningún recordatorio.	33	No le enviaron ningún recordatorio.	11	No le enviaron ningún recordatorio.	2

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro C4
¿Se sintieron asesorados? ¿Le explicaron sobre el procedimiento de atención de reclamos, arbitraje de consumo y/o denuncia administrativa?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI SE SINTIERON ASESORADOS		A. SI SE SINTIERON ASESORADOS		A. SI SE SINTIERON ASESORADOS	
Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	86	Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	10	Los asesores de Indecopi les explicaron a los ciudadanos(as) en que consistían los mecanismos de solución de controversias como atención de reclamos, arbitraje y/o denuncia administrativa.	9
		Si se sintieron asesorados, sin embargo, no entendieron del todo lo que les explicaron.	5		
B. NO SE SINTIERON ASESORADOS		B. NO SE SINTIERON ASESORADOS		B. NO SE SINTIERON ASESORADOS	
La ciudadanía no se sintió asesorada.	88	La ciudadanía no se sintió asesorada.	9	La ciudadanía no se sintió asesorada.	0
C. OTROS		C. OTROS		C. OTROS	
Otros: "No llegó a hablar con el asesor"; "No opina-no recuerda".	8	Otros: "No opina-no recuerda".	2	Otros	0

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro C5
¿Realizó alguna acción después de su no asistencia/desistimiento/abandono de su reclamo? ¿Qué hizo después?
(Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		A. SI REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO	
Realizó una denuncia administrativa.	1	Realizó una denuncia administrativa.	2	Realizó una denuncia administrativa.	2
Otros: "Ha continuado con el procedimiento"; "Realizó denuncia penal o judicial".	5	Otros:	0	Otros: "Envió un correo a su asesor para poder tener una nueva cita, pero nunca obtuvo respuesta".	1
B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO		B. NO REALIZARON ALGUNA ACCIÓN DESPUES DE CULMINAR SU RECLAMO	
No hizo nada: por falta de tiempo, falta de asesoría, motivos personales, considera que es pérdida de tiempo y/o dinero, problemas personales, le dijeron que no iba a proceder, le pareció engorroso, no tenía dinero, nunca le dijeron de esa opción.	96	No hizo nada: por falta de tiempo, falta de asesoría, motivos personales, considera que es pérdida de tiempo y/o dinero, problemas personales, le dijeron que no iba a proceder, le pareció engorroso, no tenía dinero, nunca le dijeron de esa opción.	11	No hizo nada: por falta de tiempo, falta de asesoría, motivos personales, considera que es pérdida de tiempo y/o dinero, problemas personales, le dijeron que no iba a proceder, le pareció engorroso, no tenía dinero, nunca le dijeron de esa opción.	3
Se llegó a acuerdo con la empresa.	78	Se llegó a acuerdo con la empresa.	12	Se llegó a acuerdo con la empresa.	3
Otros: "No menciona-no recuerda".	2	Otros: "No menciona-no recuerda".	1	Otros: "No menciona-no recuerda".	0

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)



Cuadro C6
¿Qué recomendaría para poder mejorar el servicio de atención de reclamos? (Cantidad de casos)

2019		2020		2021	
A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN		A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN		A. RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN	
Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	43	Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	14	Seguimiento del reclamo a través de WhatsApp y/o llamadas.	3
Enviar recordatorios de la fecha y hora de la audiencia con el objetivo de informar oportunamente y así evitar la inasistencia.	11	Enviar recordatorios de la fecha y hora de la audiencia con el objetivo de informar oportunamente y así evitar la inasistencia.	5	Enviar recordatorios de la fecha y hora de la audiencia con el objetivo de informar oportunamente y así evitar la inasistencia.	1
Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	3	Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	0	Mejorar la forma en la que Indecopi se comunica. Haciendo más amigables los correos electrónicos, llamadas telefónicas u otro cualquier medio.	0
B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		B. RECOMENDACIONES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	
Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	51	Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	11	Simplificación del procedimiento y plazos administrativos más cortos para dar solución al reclamo.	0
C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO		C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO		C. RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después de la conciliación.	57	Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después de la conciliación.	6	Mejor asesoramiento en los procedimientos antes y después de la conciliación.	4
Otros: "Prefieren una atención y notificación de manera presencial"; "Realizar una correcta investigación sobre la materia del reclamo".	3	Otros.	0	Otros.	0
D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA		D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA		D. RECOMENDACIONES DE NORMATIVA	
Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	21	Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	0	Velar por los derechos los ciudadanos, mejorando el marco legal y haciendo que las empresas cumplan las resoluciones.	0
Que obliguen a las empresas a conciliar y descentralizar el sistema de conciliación de reclamos.	9	Que obliguen a las empresas a conciliar y descentralizar el sistema de conciliación de reclamos.	5	Que obliguen a las empresas a conciliar y descentralizar el sistema de conciliación de reclamos.	0



2019		2020		2021	
E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA		E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA		E. RECOMENDACIONES DE TECNOLOGÍA	
Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	11	Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	0	Procedimiento 100% virtual y que la plataforma sea más amigable.	1
F. SIN RECOMENDACIONES		F. SIN RECOMENDACIONES		F. SIN RECOMENDACIONES	
No saben - no opinan - no recomiendan nada.	33	No saben - no opinan - no recomiendan nada.	3	No saben - no opinan - no recomiendan nada.	1

Fuente: Llamadas telefónicas a partir de la información del PISAC.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

