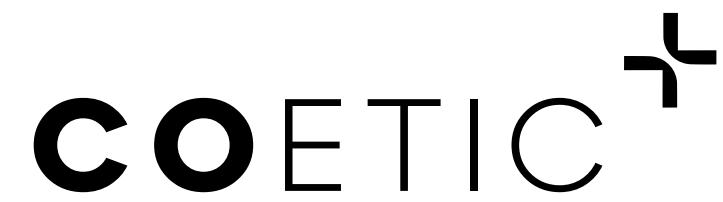


¿Cómo hacer una denuncia exitosa de protección al consumidor ante el Indecopi?

Módulo 1 – Fase Previa



¿Qué conductas comprende?



¿Qué se puede denunciar ante el Indecopi?

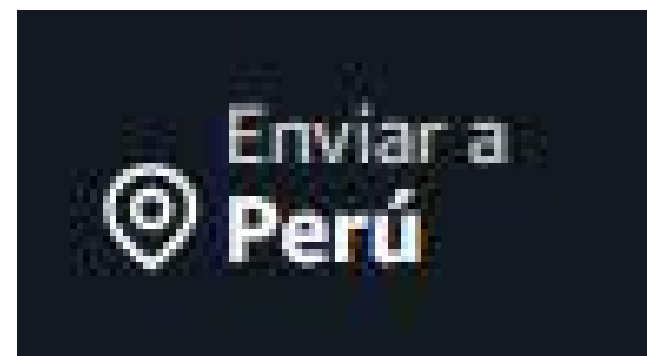
Ante en el Indecopi se puede denunciar cualquier afectación (real o potencial) hacia los consumidores que suponga una infracción al Código de Protección al Consumidor.

Esto no solo involucra a personas que efectivamente hayan consumido un producto, sino puede involucrar a consumidores potenciales (una persona en la cola de un establecimiento) o incluso a personas que solo han participado de un sorteo gratuito.

¿Qué se puede denunciar ante el Indecopi?



Existe un límite territorial centrado en el Perú, motivo por el que debe haber una relación de consumo celebrada en el territorio nacional o que al menos sus efectos se den en este.



Por ejemplo, se puede denunciar a un vendedor extranjero si es que se ha comprado un producto con destino al Perú.



¿Quiénes son proveedores?

Todos aquellos que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

Productor / Distribuidor / Importador / Prestador de servicios / Comerciante



¿Quiénes son consumidores?

MYPE

(Fuera del giro propio del
negocio)

Persona Natural

Persona Jurídica

(Sin fines de lucro)

COETIC⁺

Consumidores



¿Quiénes son consumidores?

MYPE
ESTUDIO DE ABOGADOS

Servicios Bancarios

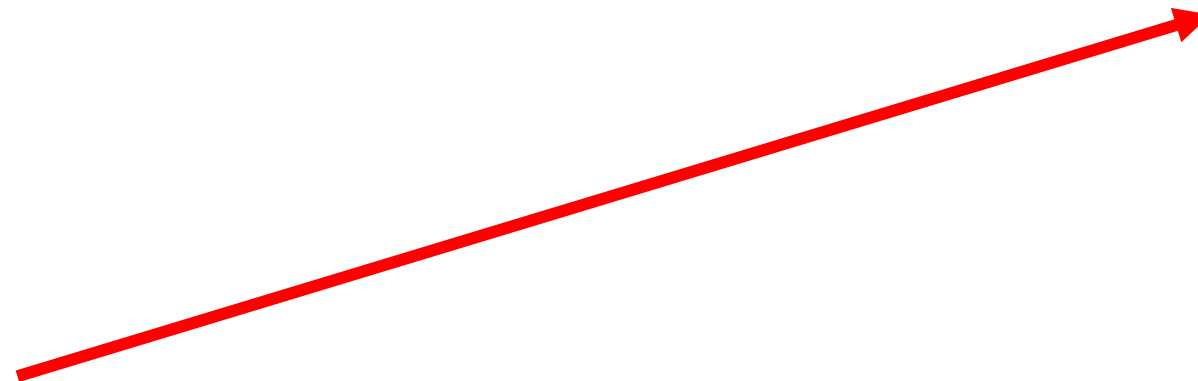
Alquiler de oficina de
coworking

Empresa de taxis

Abogado penalista

¿Quiénes son consumidores?

MYPE
ESTUDIO DE ABOGADOS



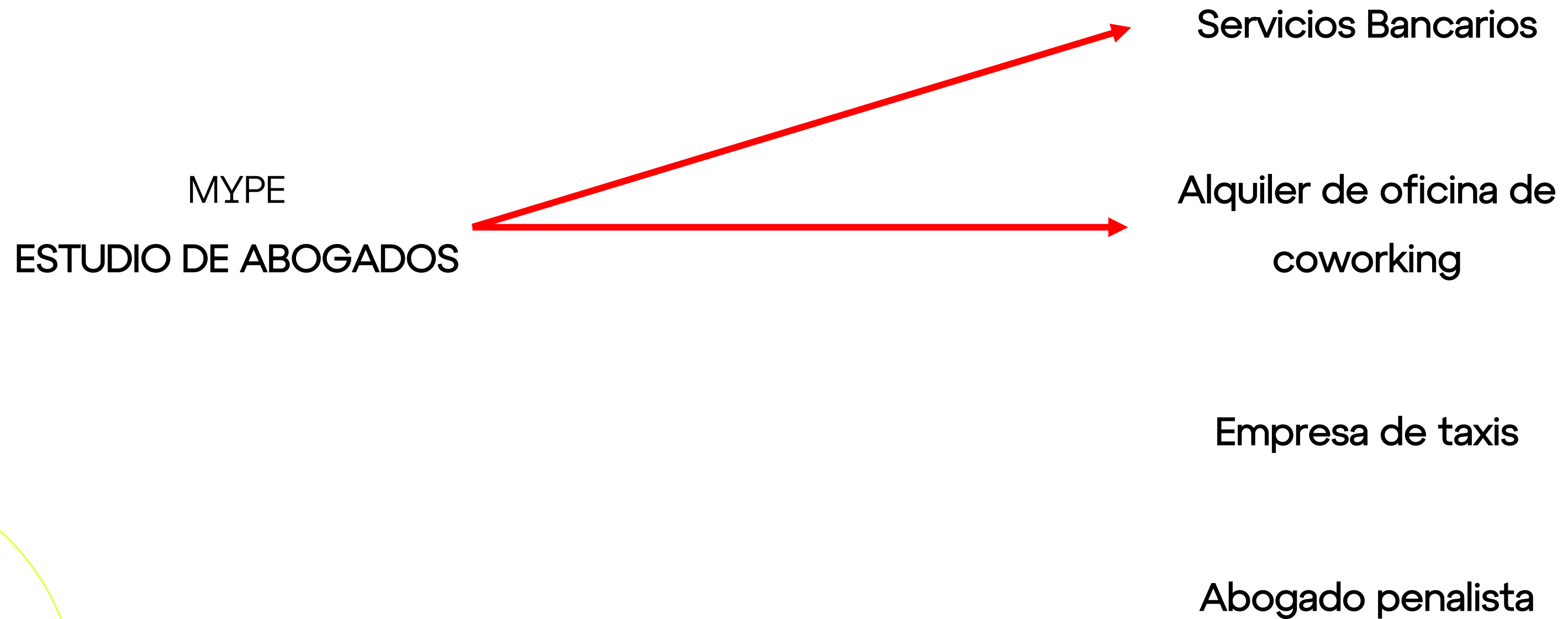
Servicios Bancarios

Alquiler de oficina de
coworking

Empresa de taxis

Abogado penalista

¿Quiénes son consumidores?



¿Quiénes son consumidores?

MYPE
ESTUDIO DE ABOGADOS

Servicios Bancarios

Alquiler de oficina de
coworking

Empresa de taxis

Abogado penalista

¿Quiénes son consumidores?

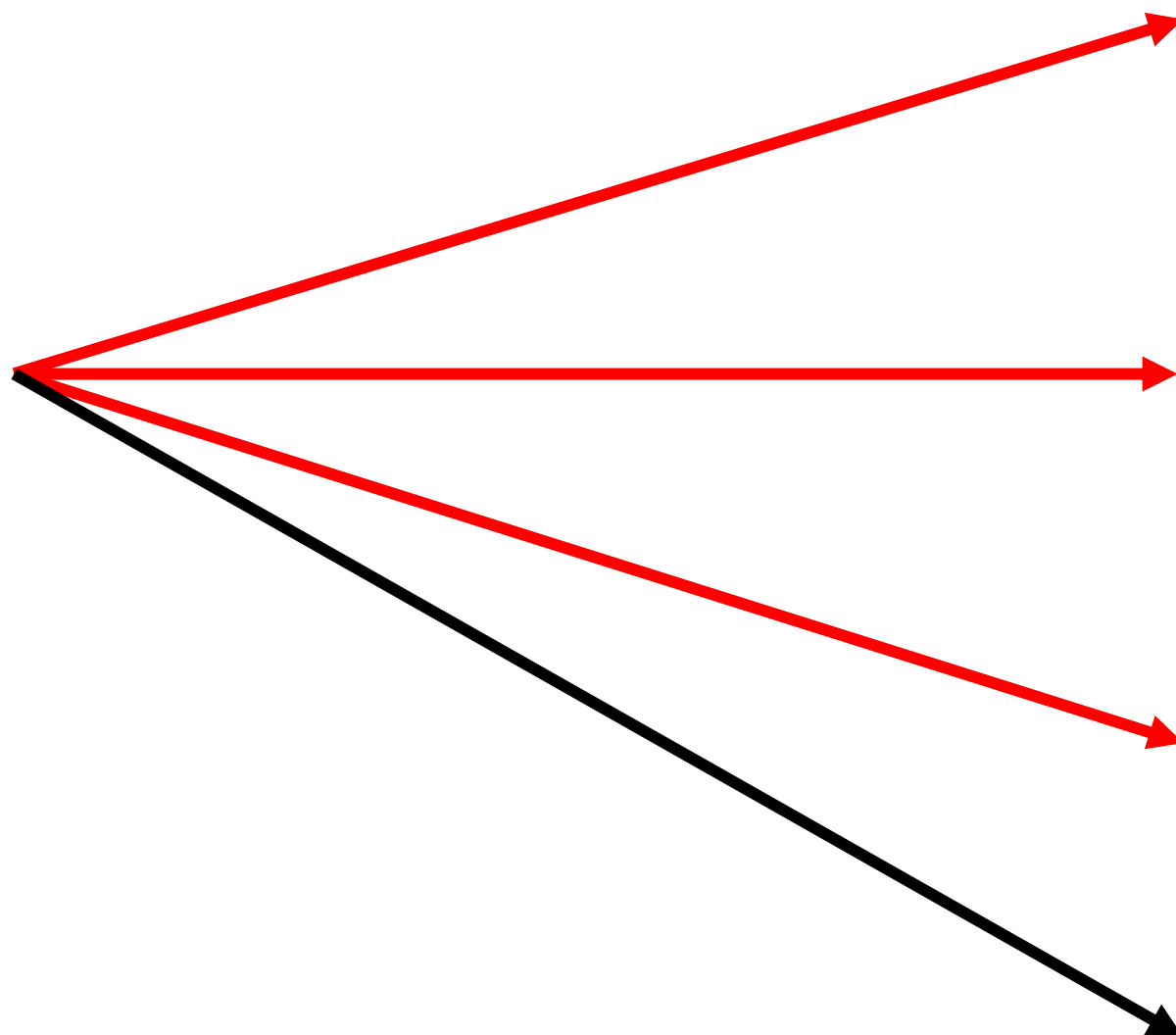
MYPE
ESTUDIO DE ABOGADOS

Servicios Bancarios

Alquiler de oficina de
coworking

Empresa de taxis

Abogado penalista



Prescripción



¿Hasta cuándo puedo presentar mi denuncia?

Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Mecanismos alternativos



La denuncia no siempre es la mejor ni la primera opción para obtener lo que se busca

Libro de Reclamaciones

Reclama Virtual

Arbitraje de Consumo (?)



La denuncia no siempre es la mejor ni la primera opción para obtener lo que se busca

Libro de Reclamaciones

Reclama Virtual

Arbitraje de Consumo (?)



Denuncia

¿Cómo hacer una denuncia exitosa de protección al consumidor ante el Indecopi?

Módulo 2 – Elaboración

CONOCE EL CASO

¿Qué sucedió?

¿Quiénes fueron los involucrados?

¿Cuándo sucedió?

¿Cuáles fueron las consecuencias del suceso?

¿Qué pruebas demuestran lo sucedido?

¿Qué es lo que queremos?

¿Qué es lo que podemos conseguir?



¿A quién dirigir la denuncia?

COETIC⁺

¿A quién dirigir la denuncia?





¿A quién dirigir la denuncia?

Comisiones

- Más de 3 UIT
- Productos o sustancias peligrosas.
- Discriminación o trato diferenciado.
 - Servicios médicos.
- Intereses difusos o colectivos.
- Servicios inapreciables en dinero.

ORPS

- Hasta 3 UIT.
- Incumplimiento de acuerdos o mandatos.
 - Falta de atención a reclamos y requerimientos de información.
 - Métodos abusivos de cobranza.
- Demora y falta de entrega del producto.

¿A quién dirigir la denuncia?

Comisiones

- ORI correspondiente.
- CC1: Servicios bancarios y financieros.
 - CC2: Otros.
- CC3: Procedimientos iniciados de oficio.

ORPS

- ORI correspondiente.
- ORPS1: Transporte, turismo, telecomunicaciones y seguros.
- ORPS2: Servicios bancarios y financieros.
 - ORPS3: Otros.



Identificación de infracciones

¿Dónde encuentro un listado de infracciones?



La afectación de un consumidor en incumplimiento de otra norma imperativa puede calificar como una infracción al Código.

Identifica la conducta infractora

Conducta

Cliente sufre llamadas
de cobranza a las 10pm



Tipificación

Art. 61 y 62 Código de
Protección al
Consumidor



Infracción

El cliente sufre de
métodos abusivos de
cobranza

¿Qué pasa cuando no hay un tipo específico?

Conducta

El cliente recibió un código de descuento que no pudo utilizar por culpa del proveedor



Tipificación

Art. 18 y 19 Código de Protección al Consumidor



Infracción

El cliente sufre de un servicio no idóneo



**¿Cómo plantear mis
argumentos?**



Tu deber es transmitir la afectación del consumidor al Indecopi

No hagas una lista de hechos y de artículos pertinentes (los clásicos
“Fundamento de Hecho” y “Fundamentos de Derecho”).

Narra los hechos desde tu perspectiva y vincula tu narración con el Código.

¿Cómo plantear los hechos?

Tienes que explicar los hechos a profundidad y con una línea narrativa clara.

Cada afirmación debe poder ser sustentada.

Plantea preguntas: ¿Qué hechos dieron origen a la presente denuncia? ¿De qué trata el presente caso?

Nárralos desde la perspectiva del cliente sin dejar de lado los hechos objetivos.

Una vez planteados los hechos desde tu perspectiva, el Indecopi ya sabrá de antemano qué quieres denunciar, solo falta cerrar de forma clara indicando la infracción en concreto y lo que se pide.



¿Cómo brindo soporte a mis hechos o a mis pedidos?

Tienes que sustentar los hechos con pruebas (correos, fotos, grabaciones, etc.).

Las principales herramientas que uno puede utilizar como soporte son:

1. La existencia de normas.
2. La jurisprudencia del Indecopi (**FUNDAMENTAL**).
3. Información técnica.
4. Doctrina.

Si el argumento es muy complejo, utiliza elementos gráficos como cuadros o diagramas.

¿Cómo busco jurisprudencia?



[https://servicio.indecopi.gob.pe/
buscadorResoluciones/](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/)

¿Cómo busco jurisprudencia?

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

[Búsqueda Rápida](#)

[Búsqueda Avanzada](#)

Utilice los siguientes **filtros** para realizar una búsqueda avanzada.

Palabra Clave:		Partes / Tipo Presentación	
Nro Resolución:		Año Resolución:	
Nro Expediente		Año Expediente	
Fecha de Resolución(Desde)		Fecha de Resolución(Hasta)	
Area	Todas	Siglas:	Todas

BUSCAR



Resolución	Citado
1439-2022 /SPC-INDECOPI	Revocar la Resolución 3260-2021/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la Ana Isabel Laura Ofelia Carmen Burga Cerro contra Banco Falabella Perú S.A.; y, en consecuencia, declararla fundada, por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pues permitió el procesamiento, con cargo a la tarjeta de crédito de la interesada, de una (1) operación suscitada el 10 de marzo de 2021, acaecida tras la ocurrencia de una (1) transacción que no guardaba correspondencia con la conducta habitual de consumo de la tarjetahabiente.
521-2022/SPC-INDECOPI	Se confirma la referida resolución, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Castillo Cobeñas contra Hipermercados Tottus S.A., Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. y Saga Falabella S.A., por infracción del artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no quedó acreditado que dichas denunciadas hayan cumplido con verificar la identidad del titular de la tarjeta de crédito Oh MasterCard de titularidad del consumidor, en cada operación realizada en sus establecimientos comerciales.
28-2022/SPC-INDECOPI	Confirmar la Resolución 1601-2021/CC1 del 7 de julio de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Ana Rosa Soto Ludeña contra Banco BBVA Perú S.A. por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado no acreditó haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectuaran operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorro en dólares 0011-****-****-6857 de titularidad de la denunciante por el monto total de US\$ 28 521,98.
27-2022/SPC-INDECOPI	Confirmar la Resolución 0562-2021/INDECOPI-LAL del 23 de julio de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes contra Banco BBVA Perú S.A. por infracción del artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse evidenciado que la referida entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar que se realice la operación de US\$ 4 246,91.
54-2022/SPC-INDECOPI	Confirmar la Resolución 0164-2021/INDECOPI-SAM del 13 de octubre de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Viktor Shannon Dueñas Paysig contra Banco BBVA Perú S.A., por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, en tanto permitió el procedimiento de una (1) operación con cargo a la Tarjeta de Crédito 4919-****-****-5695 del denunciante, el 13 de marzo de 2021, la misma que no guardaba concordancia con la conducta habitual de consumo del tarjetahabiente.
64-2022/SPC-INDECOPI	Confirmar, modificando fundamentos fácticos, la Resolución 1238- 2021/CC1 del 28 de mayo de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora María Olga de la Cruz contra Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, en la medida que no generó una alerta en sus sistemas tras el procesamiento de una (1) transferencia ascendente a S/ 3 004,00 -suscitada a las 16:41:03 horas del 14 de diciembre de 2019- con cargo a la Cuenta de Ahorros 191-35*****4-0-78, asociada a la Tarjeta Credimás 4557-****-****-8110, que no guardaba concordancia con el comportamiento habitual de consumo de la tarjetahabiente.
124-2022/SPC-INDECOPI	Confirmar la Resolución 0160-2021/INDECOPI-CUS del 13 de abril de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor José Luis Paricoto Zárate contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por infracción del artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, en la medida que no detectó que, el 24 de noviembre de 2019, se ejecutó una operación por S/ 2 500,00 que se encontraba fuera del comportamiento habitual de consumo del tarjetahabiente, permitiendo que luego de ello se procesaran cinco (5) operaciones adicionales. Adicionalmente, se verificó que la entidad financiera no cumplió con acreditar que las transacciones discutidas se hayan procesado en cumplimiento de todos los requisitos de validez necesarios para su ejecución.
170-2022/SPC-INDECOPI	Revocar la Resolución 0077-2021/CC1 del 13 de enero de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad pertinentes ante la realización de una operación sospechosa por S/ 7 900,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito 4919-****-****-9658 de titularidad de la denunciante, la misma que se encontraba fuera del comportamiento habitual de consumo de la tarjetahabiente.
185-2022/SPC-INDECOPI	Confirmar la Resolución 0447-2020/INDECOPI-PIU del 11 de noviembre de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Jane Emperatriz Reyes Marchán contra Banco de la Nación, por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto no ha quedado acreditado que la entidad bancaria haya adoptado las medidas de seguridad pertinentes pues permitió que se efectúe una (1) operación no reconocida por el importe de S/ 7 003,35, con cargo a la Cuenta de Ahorros 04-***-*39314, de titularidad de la consumidora, sin que se hayan cumplido todos los requisitos de validez necesarios para su ejecución.

Consumos no reconocidos

COETIC⁺

¿Qué pedir?



Medidas correctivas

Aspecto más relevante para el cliente, pueden ser reparadoras o complementarias. Usa tu imaginación, lo peor que puede pasar es que te digan que no.

Algunas medidas importantes:

- Cambio de producto.
- Entrega de dinero.
- Servicio de reparación gratuito.
- Entrega de productos o servicios.

NUNCA DEBES LLAMARLAS COMO INDEMNIZACIONES.



Costos y costas

- Deben ser solicitados de forma expresa.
- En caso de allanamiento, solo se pagan las costas (S/ 36.00).



Medidas cautelares

- Pueden ser solicitadas en la denuncia o en escritos posteriores.
- Requieren verosimilitud del derecho, peligro en la demora y adecuación
- No son comunes en el Indecopi.



Actuaciones

¿Qué hacer si es que hay alguna prueba necesaria a la que no puedo acceder?

Solicitar al Indecopi que, de oficio, requiera dicha información a la denunciada o que realice las actuaciones necesarias.

Debemos argumentar el motivo por el cual no contamos con la prueba y cómo puede ser obtenida (requerimiento de correos, contratos, etc.).

Si consideras que es un caso complejo que se pierde en lo escrito, pide reuniones o un informe oral (audiencia).

Estructura de una denuncia



Estructura básica

1. Introducción e información relevante.
2. Hechos del caso (contados desde la perspectiva del denunciante).
3. Detalle de las infracciones cometidas.
4. Solicitud precisa.
5. Por lo tanto y Otrosíes
6. Anexos

Introducción e información relevante

Expediente	
N° de Escrito	1
Sumilla	Presento denuncia

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS 3 – OPS 3 DEL INDECOPI

Miriam Hidalgo Arteaga (en adelante, la señorita Hidalgo), identificada con DNI 75842368, con domicilio real en Jirón Libertadores 123, San Isidro y domicilio electrónico en miriamhidalgo@gmail.com, se presenta ante ustedes y respetuosamente señala que:

Interpone denuncia administrativa en contra de **Tiendas por Departamento Maximini S.A.** (en adelante, Maximini), identificada con RUC 20542987459 y domicilio en Av. La Flor 8492, San Borja, por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

Hechos del caso

1. ¿Qué hechos dieron origen a la presente denuncia?

En el marco del “Día del Shopping” del año 2018, Maximini organizó un concurso en el que, a cambio de los datos personales de los clientes, estos participaban de un sorteo a fin de ganar un cupón de S/ 500.00 para poder usarlo a través de la web de la denunciada (maximini.com).

La señorita Hidalgo decidió participar de dicho concurso y, para su “buena suerte”, el 28 de setiembre de 2018 a través de un correo remitido por la cuenta jmorales@maximini.com.pe, un analista de marketing de Maximini, le informó que había ganado el cupón de S/ 500.00 (Anexo 1-A).

Al respecto, y pese a que en las condiciones del cupón se indicaba una vigencia de este desde el 18 de setiembre hasta el 30 de setiembre, en el correo el analista de marketing indicaba que este podía ser usado entre el 28 y 30 de setiembre, dándole únicamente 3 días a la señorita Hidalgo para hacer uso del cupón.

Detalle de las infracciones cometidas

2. Infracción al deber de idoneidad

Estos hechos ocasionaron que Maximini incurriera en una infracción al deber de idoneidad según lo dispone el Código:

“Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la

En ese sentido, Maximini incurrió en tres conductas infractoras en las siguientes fechas según lo demuestran los hechos:

- (i) Por no indicar falta de stock al momento de realizarse la compra (30 de setiembre de 2018).
- (ii) Por no poder procesar la orden de compra por causas atribuibles al proveedor (2 de octubre de 2018).
- (iii) Por no entregar un cupón del mismo valor al que no se pudo utilizar por causas atribuibles al proveedor luego del reclamo dado por la señorita Hidalgo (10 de octubre de 2018).

Solicitud precisa

3. ¿Qué se solicita?

Ante estos hechos infractores, además de la sanción correspondiente a Maximini, se solicita que se haga entrega a la señorita Hidalgo de S/ 500.00 o, en su defecto, un cupón por dicho valor como medida correctiva reparadora a fin de reparar la situación generada por las infracciones.

Asimismo, se solicita que la denunciada corra con las costas y costos del presente procedimiento sancionador.



Por lo tanto

POR LO TANTO

Solicito a la OPS 3 que admita a trámite mi denuncia y en su oportunidad la declare fundada, imponiendo las sanciones y medidas correctivas correspondientes.

Otrosíes

PRIMER OTROSÍ

Adjunto los siguientes documentos a fin de que la OPS 3 tenga mayor información al momento de resolver la presente denuncia:

- Anexo 1-A: Correo que informa que se ganó el concurso.
- Anexo 1-B: Correo que incentiva el uso del cupón.
- Anexo 1-C: Correo confirmando orden de compra.
- Anexo 1-D: Correo señalando que no se procesó orden de compra.
- Anexo 1-E: Correo respondiendo reclamo telefónico.
- Anexo 1-F: Recibo de pago de tasa a través de págalo.pe

SEGUNDO OTROSÍ

Otorgo los poderes de representación contenidos en los artículos 74 y 75 del Código Procesal Civil al señor Javier Perez Doroteo, identificado con DNI 45978652.

TERCER OTROSÍ

Solicito que toda comunicación o notificación sea realizada a mi domicilio procesal electrónico, el cual es el siguiente: miriamhidalgo@gmail.com.

Lima, 20 de agosto de 2019

Es usual que como un otrosí se coloquen las solicitudes de medida cautelar o de actuaciones del Indecopi.



Pago de tasas



Págalo.pe

Registro de Tasa INDECOPI

01086 - ARANCELES

Arancel

301000738-Denuncia Procedsumarisimo De Proteccion Al Consumidor

Costo

36.00

Tipo de documento

Seleccione un valor

Número de documento

Registro de Tasa INDECOPI

01086 - ARANCELES

Arancel

301000735-Denuncia Por Infracnormas Protecconsum

Costo

36.00

Tipo de documento

Seleccione un valor

Número de documento



**Presentación por la mesa de
partes virtual**

Mesa de Partes Virtual



Presenta tus documentos aquí



**Ingresar como
ciudadano peruano**



**Ingresar como
ciudadano extranjero**

a una persona jurídica (empresa) debes estar registrado como representante en [Servicios en Línea](#). Estancias o escritos ante las áreas de **Protección al Consumidor y Eliminación de Barreras Burocráticas**, así como los documentos que se envían a tu representado.

Desde diciembre 2021 el ingreso de documentos para **Protección al Consumidor y Eliminación de Barreras Burocráticas** en los módulos correspondientes, la opción **Otros**, para dichas áreas, ya no se encuentra habilitada. Para mayor información, consulta el [Manual de Usuario](#).



Mesa de Partes Virtual

Mis datos personales

Tipo de documento

Documento

LE/DNI

Nombres

Apellido Paterno

Apellido Materno

HERRERA

Correo (*)

Código

Celular ⓘ

CONTACTO@COETIC.PE

PERÚ(51)

Seleccione el ubigeo que corresponde a su Documento de Identidad:

☒

☐

LIMA/LIMA/SAN JUAN DE MIRAFLORES

☐

LIMA/LIMA/CIENEGUILLA

☐

AMAZONAS/CHACHAPOYAS/CHETO

☐

CAJAMARCA/SAN MIGUEL/SAN MIGUEL

☐ Represento a una Persona Jurídica

☐ Represento a una Persona Natural

Mesa de Partes Virtual



Mesa de Partes Virtual

Tipo de Ingreso ⓘ

NUEVAS DENUNCIAS

REQUISITOS DE DENUNCIA



Sede ⓘ

SEDE LIMA SUR - SAN BORJA

Área ⓘ

SELECCIONAR

TABLA DE
COMPETENCIAS



Datos de las partes

Nota: El registro del DENUNCIADO ayudará a la pronta atención de la Denuncia

Añadir Partes

#	TIPO DE PERSONA	PERSONERÍA	TIPO DOC.	NRO DOC.	RAZÓN SOCIAL/NOMBRES	ACCIÓN ⓘ
---	-----------------	------------	-----------	----------	----------------------	----------

← Atrás

Siguiente →

¿Cómo hacer una denuncia exitosa de protección al consumidor ante el Indecopi?

Módulo 3 – Seguimiento



**¿Cómo inicia el
procedimiento?**

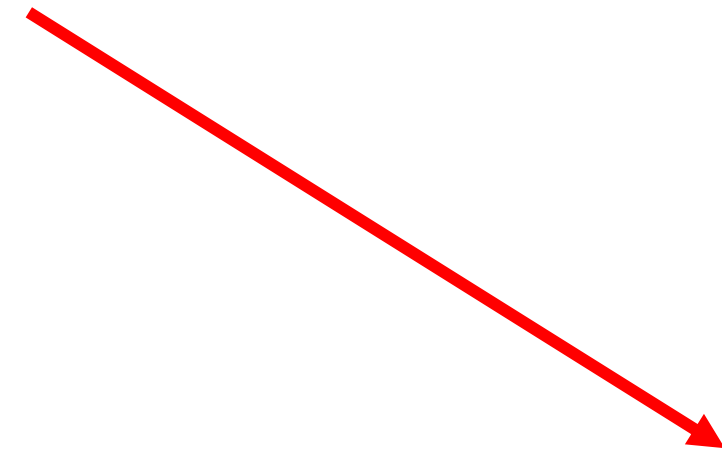
¿Cómo inicia el procedimiento?

- Estar atentos a los requerimientos (plazos cortos).
- Verificar si es que la resolución de inicio es similar a la denuncia (no puede ser apelada).

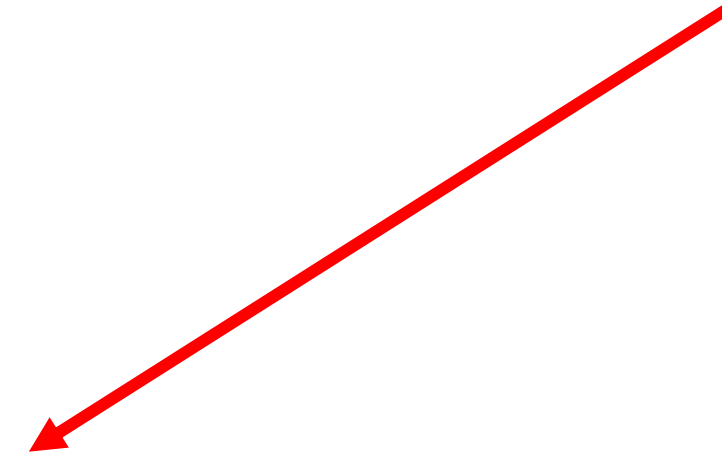
Presentación de Denuncia



Inicio del procedimiento
(Resolución de Inicio)



Requerimiento



Recepción de notificaciones

- Estar atentos al domicilio electrónico.
- Confirmar recepción.


Servicios en Línea

NOTIFICACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO

Usted ha recibido una notificación electrónica en su bandeja de correo, en atención a lo dispuesto por el artículo 20.4 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

DATOS DE LA NOTIFICACIÓN

Expediente de origen	:	
Ingreso	:	
Dirección electrónica	:	C
Acto notificado	:	RESOLUCIÓN Nro.4
Órgano que emite	:	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Documentación anexa	:	

Nombre	Extension
Escrito 30.04.2024 Bco	pdf
	pdf
CEDULA_Dte[F]	pdf

Recuerde que para acceder a los documentos de la notificación debe hacer click [AQUI](#)

Destinatario	:	
Fecha de envío	:	02/05/2024 09:56:50

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



Atención de requerimientos

¿Cómo atender los requerimientos?

1. Determinar con precisión qué es lo que pide el Indecopi.
2. Calcular el plazo máximo
(<https://www.gob.pe/8283-calcular-dias-habiles-o-calendario>)
3. Verificar si es que información puede tenerse dentro del plazo máximo (si no, siempre pedir una prórroga).
4. El escrito de respuesta debe centrarse en atender el requerimiento. Solo si corresponde adicionar frases que apoyen a nuestro argumento.
5. En caso sea imposible atender el requerimiento, explicarlo al Indecopi o indicarle de qué forma se puede obtener la información.

Respuestas a descargos



¿Cómo responder escritos de la contraparte?

1. Determinar sus argumentos centrales.
2. Identificar a cuáles se puede atacar y cuáles son los principales. No centrarnos en argumentos vagos.
3. Identificar jurisprudencia o documentos que nos permitan atacar los argumentos seleccionados.



Presentación de escritos

Mesa de Partes Virtual

Tipo de Ingreso ⓘ

ESCRITOS

Sede ⓘ

SEDE LIMA SUR - SAN BORJA

REQUISITOS DE ESCRITOS



BÚSQUEDA POR N° DE PROCESO O EXPEDIENTE

Tipo Búsq.*

POR EXPEDIENTE

Número*

Año *

2024

Área *

SELECCIONAR

Tipo Exp.

SELECCIONAR

Buscar

Limpiar

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

Sel.	CUP	Expediente	Tipo Expediente	Sede	Siglas Área	Lugar Presentación	Fecha Presentación	Denunciante(s)	Denunciado(s)	Exp. origen
------	-----	------------	-----------------	------	-------------	-----------------------	-----------------------	----------------	---------------	-------------



¿Qué hacer ante demoras?

Demora en el procedimiento

Calcular plazo máximo del
Indecopi



Llamar amenazando con una
queja



Presentación de queja
administrativa ante superior

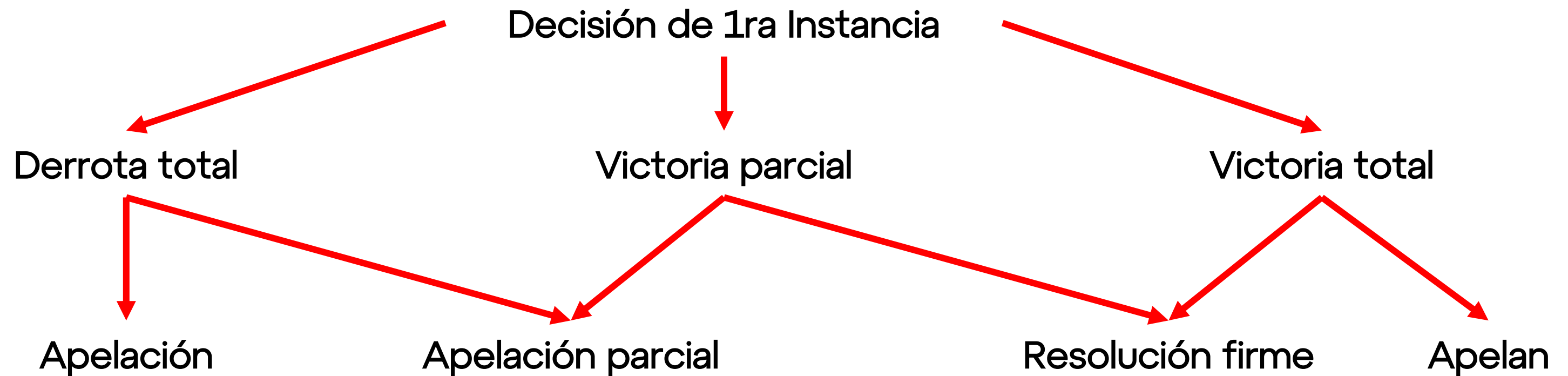
Es importante ser proactivo antes del vencimiento del plazo.

Siempre dar una llamada al Indecopi (01 2247800).

¿Cómo hacer una denuncia exitosa de protección al consumidor ante el Indecopi?

**Módulo 4 – Fin del
procedimiento**

Resolución Final





¿Cómo decidir?

1. Determinar alcance preciso de la resolución.
2. Verificar si es que satisface las necesidades del cliente.
3. En caso no las satisfagan, evaluar si es que hay puntos argumentativos débiles o si es que hay vicios de nulidad.

¿Cómo presentar una apelación?

1. Se presenta ante el órgano que resolvió en primera instancia a fin de que la eleve ante la segunda y última instancia administrativa.
2. Se cuenta con un plazo **perentorio** de 15 días hábiles. Mucho cuidado con esto.
3. ¿Qué pedir? Revocación total o parcial de la resolución apelada y otorgamiento de lo solicitado.
4. ¿Cómo se argumenta? Se puede solicitar una nulidad total o parcial por vicios de la resolución o cuestionar análisis realizado por el órgano de primera instancia.

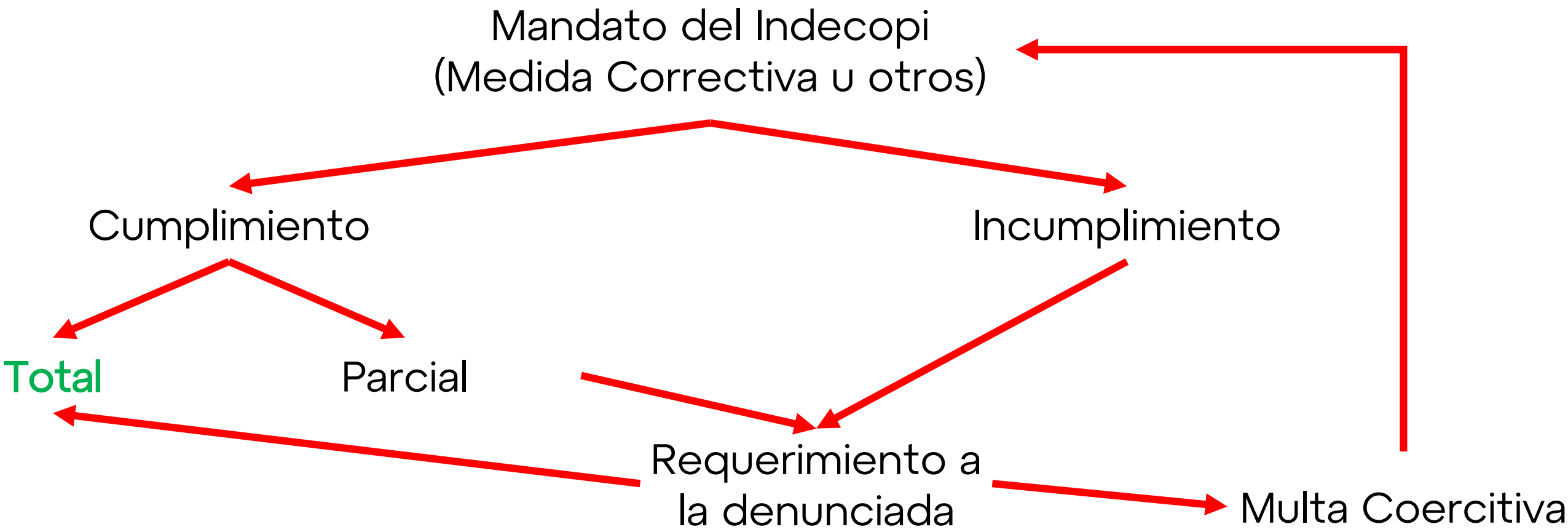


¿Quién resolverá mi pedido?

Primera Instancia	Segunda Instancia
ORPS ORI	Comisión ORI
ORPS 1	Comisión 2
ORPS 2	Comisión 1
ORPS 3	Comisión 2
Cualquier Comisión (incluyendo las Comisiones ORI)	Sala Especializada en Protección al Consumidor

Es recomendable buscar jurisprudencia de la segunda instancia al momento de sustentar tu denuncia o apelación.

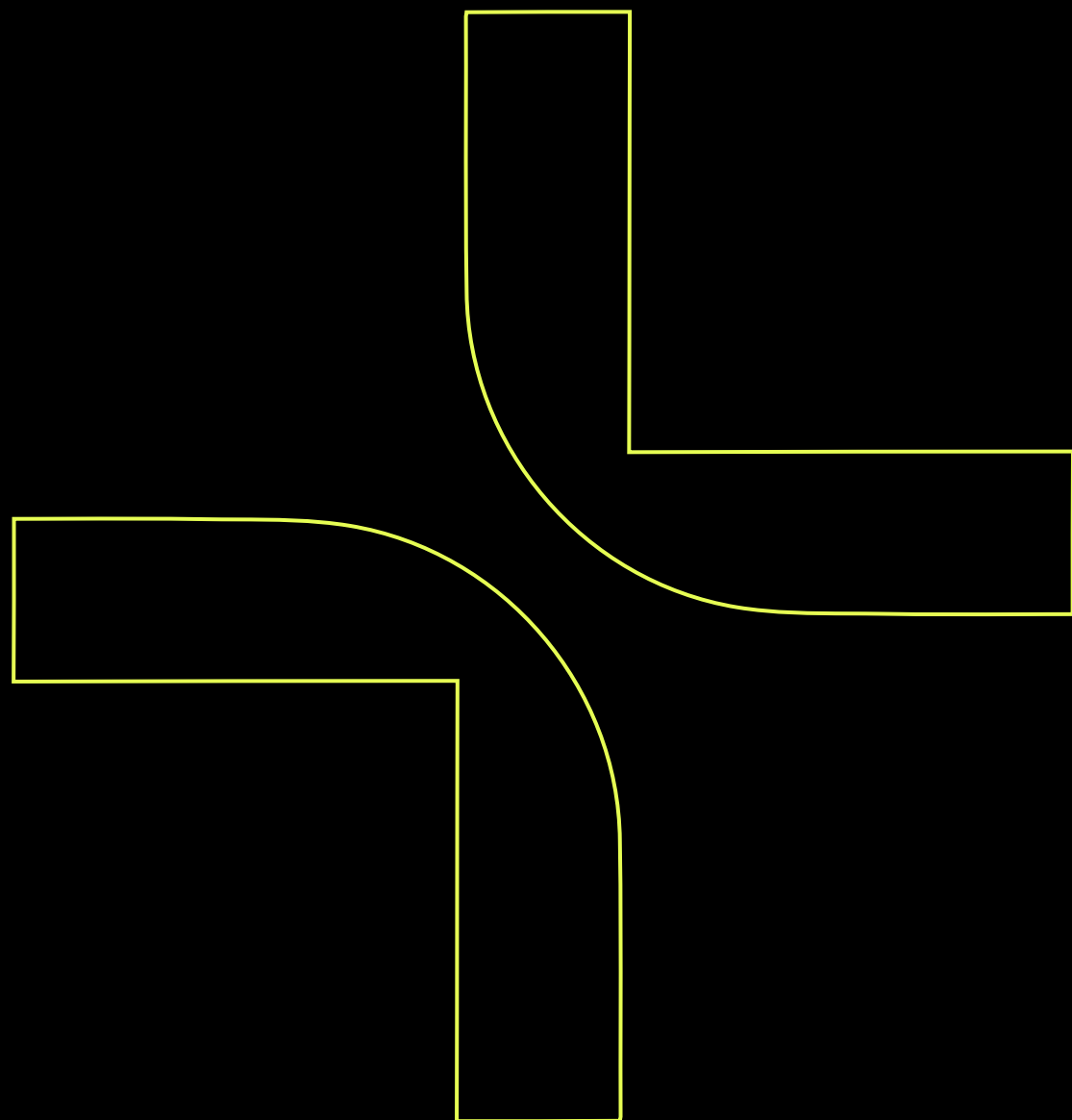
Cumplimiento de mandatos





Requisitos para cobrar costos

1. Precisar de forma clara el importe cuyo reembolso se requiere por concepto de costos.
2. Presentar comprobantes de pago por honorarios (por ejemplo, Facturas o Recibos por Honorarios).
3. Presentar constancia de pago de tributos.
4. Comprobante de bancarización del pago (en caso sea de S/ 2000 o más).



COETIC⁺

Av. Paseo de la República 3195,
oficina 504
San Isidro, Lima

www.coetic.pe
contacto@coetic.pe

 @coetic