



FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

**“NIVEL DE EFICACIA DEL RECLAMO COMO MECANISMO
ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
RELACIÓN A LOS CASOS DEL RUBRO DE SERVICIOS
BANCARIOS Y FINANCIEROS EN LA OFICINA REGIONAL
DE INDECOPI EN SAN MARTÍN, PERÍODO 2015”.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE DERECHO

AUTOR:

Est. ASHLEY CILINIA CÉLIZ OLIVEIRA

ASESOR:

Dra. GRETHEL SILVA HUAMANTUMBA

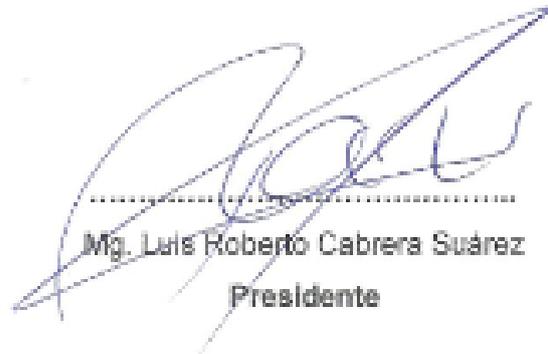
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DERECHO CIVIL - INDECOPI

TARAPOTO - PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez
Presidente



Dra. GRETHER SILVA HUMANTUMBA
SECRETARIO



Dr. JOSÉ WILLIAM ROMERO ASENJO
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres Fernando Céliz Ocampo, Lita Oliveira García y a mi hermano Fernando Céliz Oliveira, quienes fueron los principales en ayudarme a la formación de mi vida educacional, así como de mi vida profesional, forjaron en mí; bases de responsabilidad, virtudes, valores y muchos deseos de superación, por eso y por muchas cosas más es por la cual me llevan admirarles cada día.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de estar en este mundo y brindarme siempre protección e iluminación para lograr mis objetivos y metas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Ashley Cilinia Céliz Oliveira**, estudiante de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° **73311227**, con la tesis titulada **“NIVEL DE EFICACIA DEL RECLAMO COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RELACIÓN A LOS CASOS DEL RUBRO DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS EN LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI EN SAN MARTÍN, PERÍODO 2015”**.

Declaro Bajo Juramento que:

1. La Tesis es de mi autoría.
2. He Respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada o presentada anteriormente para obtener algún grado académica previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán es aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Julio 2017.



ASHLEY CILINIA CÉLIZ OLIVEIRA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a lo dispuesto en los reglamentos de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Derecho, se pone a vuestra consideración la presente Tesis Titulada **“NIVEL DE EFICACIA DEL RECLAMO COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RELACIÓN A LOS CASOS DEL RUBRO DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS EN LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI EN SAN MARTÍN, PERÍODO 2015”**. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación.

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	v
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	144
1.1. Realidad Problemática	144
1.2. Trabajos Previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.4. Formulación del problema	48
1.5. Justificación del estudio	48
1.6. Hipótesis	49
1.6.1. Hipótesis general	49
1.6.2. Hipótesis afirmativa	49
1.6.3. Hipótesis negativa	49
1.7. Objetivos	50
1.7.1. Objetivo General	50
1.7.2. Objetivos Específicos.....	50
II. MÉTODO.....	51
2.1. Diseño de investigación	51
2.2. Operalización de Variables	51
2.3. Población y muestra.....	53
2.3.1. Población	53
2.3.2. Muestra.....	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	53
2.4.1. Técnicas e instrumentos	53
2.4.2. Validez de los instrumentos de investigación	53
2.4.3. Confiabilidad	54

2.5. Métodos de análisis de datos	58
2.6. Aspectos éticos	58
III. RESULTADOS	59
3.1. Los reclamos representados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín en el rubro bancario y financiero en el período 2015, mediante una guía de observación.	59
3.2. Efectividad de las actas de conciliación en relación a los casos presentados en el rubro bancario y financiero mediante la entrevista que se realizará al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.	65
3.3. Proceso de gestión de reclamos en el INDECOPI, a través de una encuesta a los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.	74
IV. DISCUSIÓN.....	85
V. CONCLUSIONES.....	92
VI. RECOMENDACIONES	94
VII. REFERENCIAS.....	95
ANEXOS	101

TABLAS

Los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín en el rubro bancario y financiero en el período 2015, mediante una guía de observación.....59

Tabla N° 01: Reclamos según Proveedor. Oficina Regional de Indecopi, 201559

Tabla N° 02: Reclamos según Motivo del Reclamo. Oficina Regional, 201561

Tabla N° 03: Reclamos según conclusión. Oficina Regional de Indecopi, 2015. 63

Efectividad de las actas de conciliación en relación a los casos presentados en el rubro bancario y financiero mediante la entrevista que se realizará al jefe del órgano resolutorio de los procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.....65

Tabla N° 01: ¿Considera Ud. que la finalidad del reclamo en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), es arribar a un acuerdo conciliatorio a fin de dar solución al reclamo? 65

Tabla N° 02: ¿Considera Ud. que la diferencia entre un reclamo y una denuncia ante Indecopi, que el reclamo tiene un fin conciliatorio y la denuncia tiene un procedimiento administrativo? 66

Tabla N° 03: ¿Los mecanismos alternativos de solución de conflictos que se usan en el SAC son la conciliación y la mediación? 67

Tabla N° 04: ¿Las formas de conclusión del reclamo presentado en SAC son: conciliación, no conciliado, inasistencia del proveedor, desistimiento del reclamante y abandono? 68

Tabla N° 05: ¿Es recomendable presentar un reclamo ante el SAC, antes que presentar una denuncia administrativa? 69

Tabla N° 06: En el rubro bancario y financiero ¿Es conveniente y/o confiable llegar a un acuerdo a través del Reclamo presentado en el SAC? 70

Tabla N° 07: ¿Son efectivos las actas de conciliación del reclamo en la solución de conflictos de consumo en el rubro bancario y financiero? 71

Tabla N° 08: A su criterio ¿Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son aceptados por el rubro de servicios bancarios y financieros? 72

Proceso de gestión de reclamos en el INDECOPI, a través de una encuesta a los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.....74

Tabla N° 01: Colaboradores según Edad. INDECOPI – San Martín.... **74**

Tabla N° 02: Colaboradores según Sexo. INDECOPI – San Martín.... **75**

Tabla N° 03: ¿Desde hace cuánto tiempo labora en la Oficina Regional del Indecopi en San Martín? **76**

Tabla N° 04: ¿Proporciona información en el Servicio de Atención al Ciudadano? **77**

Tabla N° 05: ¿Qué es reclamo ante el SAC? **78**

Tabla N° 06: ¿Cuáles son los sectores mayormente reclamos ante el SAC? Enumerar..... **79**

Tabla N° 07: ¿Cuánto dura el trámite del reclamo en el rubro bancario y financiero? **80**

Tabla N° 08: ¿Las formas de presentación del reclamo son: escrito, vía correo electrónico, de forma personal, medio telefónico, carta, portal web y por el aplicativo reclamos Indecopi?..... **81**

Tabla N° 09: ¿Considera Ud. que para presentar un reclamo se debe adjuntar los medios probatorios?..... **82**

Tabla N° 10: ¿Las formas de hacer traslado del reclamo son: carta, personal, correo electrónico y llamada telefónica? **83**

GRÁFICOS

Los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín en el rubro bancario y financiero en el período 2015, mediante una guía de observación.....	59
Gráfico N° 01: Reclamos según Proveedor. Oficina Regional de Indecopi, 2015.	60
Gráfico N° 02: Reclamos según Motivo del Reclamo. Oficina Regional, 2015.....	61
Gráfico N° 03: Reclamos según conclusión. Oficina Regional de Indecopi, 2015.	63
Efectividad de las actas de conciliación en relación a los casos presentados en el rubro bancario y financiero mediante la entrevista que se realizará al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.....	65
Gráfico N° 01: Finalidad del reclamo en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).....	65
Gráfico N° 02: Diferencia entre un reclamo y una denuncia ante Indecopi.	66
Gráfico N° 03: Mecanismos alternativos de solución de conflictos que se usan en el SAC.	67
Gráfico N° 04: Formas de conclusión del reclamo presentado en SAC.	68
Gráfico N°05: Presentar un reclamo ante el SAC, antes que presentar una denuncia administrativa.	69
Gráfico N° 06: Acuerdo a través del Reclamo presentado en el SAC.	70
Gráfico N° 07: Actas de conciliación del reclamo en la solución de conflictos de consumo en el rubro bancario y financiero.	71
Gráfico N° 08: Mecanismos alternativos de solución de conflictos son aceptados por el rubro de servicios bancarios y financieros.....	72
Proceso de gestión de reclamos en el INDECOPI, a través de una encuesta a los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.....	74
Gráfico N° 01: Colaboradores según Edad. INDECOPI – San Martín.	74

Gráfico N° 02: Colaboradores según Sexo. INDECOPI – San Martín.	75
Gráfico N° 03: Tiempo que labora en la Oficina Regional del Indecopi en San Martín.	76
Gráfico N° 04: Proporciona información en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).	77
Gráfico N° 05: Reclamo ante el SAC.	78
Gráfico N° 06: Sectores mayormente reclamos ante el SAC.	79
Gráfico N° 07: Duración del trámite del reclamo en el rubro bancario y financiero.	81
Gráfico N° 08: Las formas de presentación del reclamo son: escrito, vía correo electrónico, de forma personal, medio telefónico, carta, portal web y por el aplicativo reclamos Indecopi.	82
Gráfico N° 09: Presentar un reclamo se debe adjuntar los medios probatorios.	83
Gráfico N° 10: Las formas de hacer traslado del reclamo son: son: carta, personal, correo electrónico y llamada telefónica.	84

RESUMEN

La investigación titulada “Nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015”, es por ello que nos preguntamos ¿Cuál es el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015? en tal contexto el objetivo es determinar el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015.

Basados en la técnica de la guía de observación de los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín en el rubro bancario y financiero en el período 2015, se nos ha permitido analizar la importancia del mecanismo alternativo de solución de conflictos, reforzando el mismo mediante la entrevista a los jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín y las encuestas realizadas a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, se nos ha permitido conocer la posición que estos tiene respecto al tema. Se realizó análisis de porcentaje.

Palabras Claves:

- Mecanismo alternativo de solución de conflictos, servicios bancarios y financieros, reclamos, derecho del consumidor, conciliación.

ABSTRACT

The research entitled "Level of effectiveness of claims as an alternative mechanism of conflict resolution in relation to the cases of banking and financial services at the Regional Office of INDECOPI in San Martín, period 2015", is why we ask ourselves: *Which is the level of effectiveness of claims as an alternative mechanism of conflict resolution in relation to the cases of banking and financial services at the Regional Office of INDECOPI in San Martín, period 2015?* In this context the objective is to determine the level of effectiveness of claims as an alternative mechanism of conflict resolution in relation to the cases of banking and financial services in the Regional Office of INDECOPI in San Martín, period 2015.

Based on the observation technique presented at the INDECOPI Regional Office in San Martín in the banking and financial sector in the period 2015, we have been able to analyze the importance of the alternative mechanism of conflict resolution, reinforcing by interviewing the heads of the Regional Office of INDECOPI in San Martín and the surveys carried out with the assistants who work in the Citizen Assistance Service of the Regional Office of INDECOPI in San Martín. We have been allowed to know the position that these have about the subject. Percentage analysis was performed.

Key words:

Alternative mechanism of conflict resolution, banking and financial services, claims, consumer law, conciliation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En España, el problema sobre Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, citada por Espinoza, J. (2014); refiere que: Que la conciliación y la mediación reconocidas en el Código constituyen métodos auto compositivos por definición, por medio de los cuales entre ambas partes consiguen una solución a su conflicto de intereses, fuera o antes de un proceso, o incluso dentro del proceso, pero sin resolución. Conciliación se distingue de la mediación por el hecho que el conciliador debe proponer una fórmula conciliatoria, mientras que el mediador no tiene esa obligación y por ello puede o no formular una propuesta de solución. Esta distinción no es clara en la legislación peruana pues en algunos casos el conciliador está obligado a formular una propuesta conciliatoria y en otros no, e incluso en el ámbito laboral el conciliador que formula propuestas se entiende que actúa como mediador. La conciliación es un método de solución de conflictos que INDECOPI, intermedio de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), se utiliza la solución entre los consumidores y proveedores. El servicio es gratuito y es una alternativa previa al inicio de un procedimiento administrativo. Entre 2006 y 2010, el SAC ha logrado 30 684 conciliaciones, que equivale al 51,86% de los 59 163 reclamos atendidos por el SAC. Solo en el 2010 se alcanzó 7 792 conciliaciones, de los 15 577 reclamos recibidos. Se espera que los tribunales ratifiquen el criterio recogido en de la observación obligatoria dictado durante la vigencia del anterior norma, según el cual, la voluntad conciliadora de las partes se expresa que a través de los ofrecimientos realizados en las audiencias de conciliación o fuera de ellas, no puedan ser utilizados como medio probatorio de responsabilidad, salvo que los mencionados ofrecimientos contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por quien los formula. De lo contrario, las empresas se determinan en políticas de plena satisfacción del cliente y que ofrecen o aceptan cambios sin expresión de causa para evitar la pérdida de un cliente, sea en una

conciliación o fuera de ella, podrían ser consideradas responsables por tales actos, lo que debilita la solución extra proceso de los conflictos de consumo. Es pertinente anotar que una disposición de este tipo sí está prevista para los ofrecimientos realizados en la mediación; norma que puede aplicarse por analogía para la conciliación. Los tribunales también deben ser especialmente rigurosos en sancionar los incumplimientos de acuerdos conciliatorios y calificarlos como infracciones graves. No solo por el costo de oportunidad para el consumidor de un acuerdo incumplido, sino porque se corre el riesgo de que las conciliaciones puedan ser utilizadas estratégicamente, con el propósito subrepticio de evitar que un consumidor inicie un procedimiento administrativo, mediante el estudio del costo y beneficio del proveedor de que el incumplimiento de un acuerdo conciliatorio acarrea sanciones inferiores en comparación con aquellos casos en que INDECOPI conoce una denuncia de fondo. Entonces este autor señala que en el Código de los Consumidores de España llegaría a un acuerdo de controversia de conciliación que es surgida con el proveedor mediante en los procedimientos administrativos. Asimismo, la conciliación “el tercero” puede acercar entre las dos partes para que puedan tener una conciliación amistosa entre ellos, así que en el incumplimiento del acuerdo conciliatorio constituye una infracción sancionable por el Código.

En Perú, la problemática sobre que el sector financiero son los más quejados en INDECOPI, citada por Méndez, L. (2013); refiere que: El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en el último análisis, referente a los tres primeros meses del año, sobre los sectores más denunciados a nivel nacional, determinó que tanto educación como las entidades financieras son las que producen mayores problemas entre los consumidores. En el ránking del 2012 por rubro económico, en servicio de atención al consumidor, los servicios bancarios representaban el 35% (el más alto) de reclamos; segundo

por educación (5%), transportes, telecomunicaciones y seguros. **Sector financiero:** Desde el 2011 Indecopi ha recibido y materializado 1,141 reclamos sobre servicios financieros. Durante el 2012 se recibió cantidad de reclamos (482), básicamente referidos a la falta de información pertinente, completa y veraz. “El problema de la información tiene mayor incidencia en el sector financiero, sin embargo, es un problema general que se repite en diferentes sectores. Muchos de los casos se puede prever tan solo informando al consumidor sobre lo que está adquiriendo o el total del servicio prestado”, manifestó la jefa de la oficina regional de Indecopi de Lambayeque, Ana Leyva Wong. Otros de los reclamos más comunes de este sector son causados por el cobro de importes no aceptados por los consumidores o imputaciones de deudas (asignación de montos no consumidos). El caso de cobros de importes no aceptados sucede también en el sector de comunicaciones telefónicas; sin embargo, solo una minoría de sus consumidores acude a Indecopi a denunciar los casos. Dentro de las nuevas campañas de Indecopi se exige a las empresas no solicitar pagos adelantados o redondeo de precios, es decir, que un artículo que está valorizado 0.99 céntimos no debe ser cobrado como un sol u otorgar el centavo a caridad si el cliente no lo autoriza. Indecopi identificó que son muy pocos los ciudadanos que saben sus derechos como consumidores y que conocen las funciones de la institución. Entre los derechos más vulnerados por diferentes instituciones se encuentran: el derecho a la idoneidad del producto y servicio, refiriéndose exclusivamente a la calidad, de la misma manera el derecho a no recibir cobranzas indebidas. “Nuestras sanciones pueden variar desde 30 UIT a 400 UIT, dependiendo del costo y materia en reclamo. Situaciones en salud o discriminación no pueden ser valoradas, por lo que en ese sentido somos mucho más estrictos y firmes”, precisó la jefa regional de Indecopi, Ana Leyva. Durante los tres primeros meses del 2013, Indecopi recibió 102 reclamos únicamente por problemas en el sistema financiero de la región Lambayeque. Asimismo, en el Perú son las que producen mayores

problemas entre los consumidores, en el rubro de los servicios bancarios representaban el 35% de reclamos que es el más alto que Indecopi ha recibido y materializado. Son básicamente referidos a la falta de información pertinente. Es un problema general que se repite en diferentes sectores del rubro de servicios bancarios.

En Tarapoto, la problemática sobre los reclamos de rubro de servicios bancarios y financieros contra el Banco de Crédito del Perú, citada por las Estadísticas de INDECOPI – SAN MARTÍN (2015); refiere que: La reclamante Sra. Conni Hidalgo Bartha manifiesta que con fecha 18 de abril del 2015 procedió hacer su pago de la deuda pendiente de su tarjeta de crédito n°5411-2403-0502-5011 ASCENDIENTE A S/2,145.10 Nuevos Soles en la reclamada; por ello, al hacer su consulta de movimientos su saldo era cero soles; sin embargo, con fecha 04 de mayo del 2015 solicita la anulación de su tarjeta y le indicaron que tiene una deuda pendiente de S/.112.98 Nuevos Soles; razón por la cual, procedió hacer su reclamo banca por teléfono obteniendo como respuesta que si la deuda queda en cero no se cobran intereses por capital sólo por los consumos realizados. Agregó que, posterior al pago total de su deuda no hizo consumo alguno con su tarjeta de crédito.

1.2. Trabajos previos:

Como antecedentes del estudio a nivel internacional se señala el trabajo de postgrado de Guadalupe Steele Garza, José (2012) con el título: el procedimiento arbitral de consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre los consumidores y empresarios, en México y España por la Universidad de Murcia - España

Fuente:

file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.2.%20trabajos%20previos/1.2.%20Internacional/Tesis%20Doctoral%20Jos%C3%A9

%20G.%20Steele%20Garza%202017-10-

2012%20UM%201.2.%20Internacional.pdf., donde concluye que: (1)

El derecho comparado es una disciplina jurídica a efecto de conocer las diferencias y similitudes entre distintos sistemas jurídicos. Proporciona una base intelectual para la interpretación y el análisis, lo que en definitiva ayuda también a entender e interpretar un sistema a partir de sus propios derechos lo que permite una mejor comprensión de la realidad jurídica en la que se encuentra. El acceso a la justicia es un derecho reconocido constitucionalmente, implica dar respuesta a las necesidades de justicia en forma integral, oportuna, eficiente y eficaz, es un derecho que permite hacer efectivos aquellos que han sido vulnerados o que deben ser reconocidos a quienes acuden ante el sistema de justicia para solucionar sus diferencias jurídicas, asimismo el acceso a la justicia se configura como una garantía del derecho de igualdad en la medida que supone que los Estados deben asegurar que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades, y hagan efectivo su reclamo sin sufrir discriminación alguna, de esta forma la solución extra jurisdiccional de los conflictos ha despertado en las últimas décadas un gran interés, por la necesidad de buscar nuevos medios de solución de controversias por las ventajas que las caracterizan, ofreciendo una justicia diferente, más rápida, ágil, efectiva e, incluso, más cercana al ciudadano que los tribunales ordinarios, desde la década de los setenta en México comienzan a concebirse los medios de resolución de conflictos del consumo a través de la conciliación y el arbitraje en la década de los ochenta en España comenzaba con la experiencia piloto para poner en marcha un sistema arbitral de consumo. **(2)** En esta tesitura el arbitraje de consumo es un medio heterocompositivo en la resolución de conflictos, una alternativa a la vía jurisdiccional al igual que otros Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como la Mediación y la Conciliación, que permite resolver satisfactoriamente con resultados positivos en los distintos entornos en que se llevan a efecto, con la finalidad equilibrar las posiciones de cada una de las partes, se fundamenta y motiva en un

marco normativo plasmado en los diferentes ordenamientos jurídicos que hemos comentado en el transcurso del trabajo. Los métodos alternos es una opción viable para dar una mejor respuesta a los intereses en juego que subyacen en determinados tipos de conflictos, en el que las partes implicadas necesitan tener una relación posterior viable y que la resolución a sus diferencias sea a través de un procedimiento simple y fácilmente accesible. **(3)** El arbitraje de consumo se constituye como un elemento de gran relevancia, cuenta con procedimientos específicos en los ordenamientos Español y Mexicano, por lo que procederemos a realizar algunas conclusiones y propuestas relevantes que sirvan de orientación a los interesados en el tema con el objeto de tener una norma conforme a las necesidades del país, iniciando con el análisis de la constitucionalidad del sistema arbitral de consumo en ambos países, tenemos que en la Constitución Española de 1978 señala en su artículo 51.I “Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, lo que garantiza el artículo 51.1 es la defensa de los consumidores y usuarios y la protección de su seguridad, salud y legítimos intereses económicos mediante procedimientos eficaces. **(4)** Esta redacción constitucional permite entender que la eficacia del procedimiento será un componente esencial de esa defensa del consumidor, que habrá de ponerse en conexión con uno de los derechos fundamentales que es la tutela judicial y la interpretación de ese procedimiento eficaz es el arbitraje en una forma de sustituir la intervención judicial por la decisión de un tercero que se sitúa en el lugar del juez, ese tercero, llamado árbitro, recibe el encargo de dos personas sumidas en un conflicto o controversia para poner fin a la misma con su decisión en definitiva, se presupone renunciar de forma voluntaria al derecho a la justicia jurisdiccional.

Asimismo se señala el trabajo de pregrado de Osorio Villegas, Angélica María (2002) con el título: **Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en excelencia a cargo de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá – Colombia** Fuente: **file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.2.%20trabajos%20previos/1.2.%20Internacional/Tesis-**

15%201.2.%20Internacional.pdf., donde concluye que: (1) Analizado que fue el sistema del acta de la conciliación de solución de conflictos, se puede fundamentalmente destacar como, con la conciliación se trata de obtener celeridad, o sea oportunidad en la solución de situaciones de discrepancia y economía de costos, ya que permite mediante el concurso de un tercero, mecanismos que hoy se ofrecen como servicio, gratuito a la comunidad. **(2)** Además, ha demostrado tener gran eficacia porque la práctica conduce a arreglos satisfactorios, con ventajas colaterales como la de la reserva y la garantía de la mutua satisfacción por tratarse de que las partes en conflicto son los verdaderos autores de su solución. **(3)** La institucionalización de la conciliación, como hoy está prevista en Colombia, será instrumento de búsqueda de la convivencia y de acercamiento pacífico de los espíritus con la que podrá obtenerse el mejoramiento en la calidad de vida de los ciudadanos, su vida de relación en forma armoniosa y la consolidación de su mayor anhelo: la paz. **(4)** Para concluir los mecanismos de solución de conflictos, que en primer lugar el de conciliación, que a nivel internacional algunos hacen su equivalencia con la mediación, constituyen una antigua manera de dirimir las desavenencias presentadas entre las personas, e incluso, corresponde a una metodología que se extiende a grupos sociales y aun a estados envueltos en discrepancias, los cuales buscan evitar una jurisdicción convencional de jueces, tribunales u organismos institucionales.

Otro antecedente a nivel internacional se señala el trabajo de pregrado de Gamboa Bernate, Rafael H. (2000) con el título: **Introducción a los métodos alternos de solución de controversias por la Pontifica Universidad Javeriana de Bogotá – Colombia**

Fuente:

file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.2.%20trabajos%20previos/1.2.%20Internacional/Tesis04%201.2.%20Internacional.pdf

f., donde concluye que: **(1)** En el tema de solución de conflictos se plantea un interrogante semejante, es decir, ¿qué se necesita para resolver los conflictos? Pues simplemente y como requisito sine qua non, que exista el conflicto. Antes de definir el conflicto se hace énfasis en que la solución del conflicto, más que ser un “problema”, es una opción de desarrollo, opción de desarrollo en el entendido en que va a ser precisamente la capacidad de resolver los conflictos, la que va a determinar la real posibilidad de un pueblo en lograr el desarrollo y en poder día a día afianzar una sociedad justa, imprescindible para el ser humano. **(2)** Se puede afirmar que los pueblos y las personas no van a ser mejores si no tienen conflictos, sino muy por el contrario una sociedad va a ser mejor si teniendo múltiples conflictos, propios de una convivencia en sociedad, van a saber canalizar y encontrar la mejor solución para todos. En resumen, el conflicto bien manejado es definitivamente una opción para que los pueblos y las personas tengan una convivencia más placentera en la sociedad y en los tratos interpersonales. **(3)** Por otro lado si este conflicto no es adecuadamente manejado o canalizado siempre terminará en actos con tintes anarquistas, fuera de todo ámbito legal y social. Por esto, la situación colombiana actualmente, y de unos años para acá es tan complicada, porque no ha habido un manejo y una canalización del conflicto. En el plano de administración de justicia, la no aplicación justa, eficaz y con celeridad de esta, equivale a afirmar que se está cometiendo una injusticia. **(4)** Los denominados Métodos Alternos de Solución de Controversias (MASC), son atribuciones que confiere la ley

a los particulares, para que en unos claros y determinados casos, estos puedan resolver los conflictos sin la intervención directa del órgano judicial del Estado.

A nivel nacional señala el trabajo de pregrado de Viguria Chávez, Carlos Alfredo (2012) con el título: El consumidor financiero: necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor por la Pontifica Universidad Católica del Perú

Fuente:

file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.2.%20trabajos%20previos/1.2.%20Nacional/VIGURIA_CHAVEZ_CARLOS_CONSUMIDOR_PROTECCION%201.2.%20Nacional.pdf., donde concluye

que: (1) La presente tesis concluye en definir a la figura del Consumidor Financiero como aquella persona natural o jurídica, perteneciente al sector microempresarial o de pequeños empresarios que contrata operaciones y servicios financieros con una entidad de intermediación financiera supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Dicha definición toma en cuenta los niveles de asimetría informativa existentes en esta actividad económica considerando la dificultad de la información otorgada por entidades financieras y los escasos niveles de conocimientos de productos y servicios financieros, así como la dificultad de acceso al sistema financiero. **(2)** Teniendo en cuenta ello, se analizó si el concepto de “Consumidor” utilizado en las resoluciones emitidas por las diferentes instancias de Indecopi son adecuados para proteger a todo sector de consumidores que son afectados por la asimetría de información y cuyo nivel de protección es prioritario, dada las altas denuncias y reclamos que se presentan ante las diferentes instancias. **(3)** En este orden de ideas, concluimos que resulta importante y necesaria la protección y tutela de intereses de los empresarios pertenecientes al sector de micro y pequeños empresarios, teniendo en cuenta el poco conocimiento respecto a

productos financieros que estos tienen de acuerdo a lo mostrado en encuestas así como también el limitado acceso a servicios financieros con el que cuentan. Estos hechos en conjunto significan que estos sectores son afectados por la asimetría informativa y por lo tanto merecen la tutela otorgada por el derecho de protección al consumidor. Además es necesario agregar que actualmente el Perú es considerado un país seguro para invertir en el negocio microfinanciero (que se enfoca en zonas rurales, microempresarios y pequeños empresarios), lo cual implica que existe un sector que si bien recibirá acceso a estos servicios, requiere ser considerado como consumidor a fin de que sus derechos y sus intereses económicos sean protegidos. **(4)** La investigación pudo demostrar que las instancias de protección al consumidor de servicios financieros no son suficientes para otorgar una efectiva, célere y eficiente protección al consumidor. Actualmente los consumidores tienen diferentes instancias para presentar sus denuncias y reclamos. Por ejemplo, tienen a su disposición a la propia entidad financiera, Defensoría del Cliente Financiero, a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de pensiones, al Poder Judicial y al Indecopi. Sin embargo, ninguna de estas entidades logra otorgar una adecuada protección al consumidor al no incluir a los sectores que son afectados realmente por la asimetría informativa ni por contar con una adecuada presencia a nivel nacional. Todo lo anterior condice el mandato constitucional de proteger al consumidor.

Además se señala el trabajo de pregrado de Rozas Carazas, José Carlos (2014) con el título: Eficacia del sistema de conciliación administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – Perú Fuente: file:///C:/Users/ACER/Downloads/253T20140039.pdf, donde

concluye que: (1) La conciliación administrativa, presenta como ventajas y/o características básicas en la resolución de conflictos (sobre todo aquellas personas de escasos recursos económicos que son más vulnerables en la sociedad y en el mercado), la voluntariedad, rapidez; economía, seguridad, flexibilidad, confidencialidad, legalidad y neutralidad entre las partes durante la tramitación de los procedimientos de conciliación. Lo anterior genera, mediante acuerdos conciliatorios, mayores lazos de confianza entre los actores del mercado que se presupone actúan de buena fe, ahorrándose el tiempo, dinero y carga emocional que presupondría un procedimiento sancionador. **(2)** Se ha verificado que dentro de los procedimientos conciliatorios, se incorporan muchas más pretensiones de las que son denunciables o perseguibles mediante el procedimiento administrativo sancionador, esto debido a la característica de flexibilidad, por la cual se pueden conciliar las pretensiones determinadas en la solicitud y en la audiencia conciliatoria. Lo anterior demuestra un mayor nivel de eficacia de la conciliación como medio de resolución de conflictos, que además de conseguir soluciones amigables entre las partes, muchas veces obtiene el reconocimiento de derechos que en circunstancias normales no podrían ser amparados por la Autoridad de Consumo (pretensiones indemnizatorias por ejemplo). **(3)** Se revela que en el ámbito espacial y temporal de investigación, la materia más reclamada fue la referida a servicios de bancarios y financieros; así tenemos que en el año 2009 se presentaron 292 reclamos y en el año 2010 se presentaron 342 reclamos. La segunda materia más reclamada fue la referida a los servicios de transporte de pasajeros aéreo y terrestre. **(4)** Las Actas de Conciliación, como documentos que adquieren la calidad de Título Ejecutivo y que representan la fiel expresión de la manifestación de voluntad de las partes, pueden ser ejecutadas directamente ante la Autoridad de Consumo frente a su incumplimiento, a efecto de que el INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI establezca multas contra quienes no

implementen los acuerdos a que están obligados; lo referido complementa perfectamente la eficacia de la conciliación administrativa como medio de resolución de conflictos, ya que el hecho de que exista la posibilidad de una ejecución directa ante INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI, constituye: una cualidad única del sistema de conciliación administrativa en materia de consumo, que resulta tremendamente útil en vista a que garantiza el pleno cumplimiento de los acuerdos de las partes, eliminando las barreras de acceso a la justicia, así como las limitaciones económicas que cualquier persona tendría que superar para accionar un proceso ejecutivo en instancia judicial.

A nivel local se señala el trabajo de pregrado de Flores Vela, Shirley Marjorie (2009) con el título: Factores de incidencia de las infracciones al derecho del consumidor en los servicios bancarios y financieros según los procesos de reclamos y denuncias presentados ante la Oficina Regional de Indecopi San Martín durante el periodo 2008 hasta Julio del 2009 por la Universidad César Vallejo - Tarapoto, donde concluye que: (1) En el actual sistema de economía de mercado la protección al consumidor constituye un aspecto prioritario que el Estado debe asumir enfrentando las respectivas asimetrías que se presentan en las relaciones entre los proveedores de servicios y los respectivos usuarios orientándose a una efectiva tutela constitucional del consumidor. (2) En el marco objetivo se contempla que los derechos del consumidor se encuentran consagrados en instrumentos normativos fundamentales, así la Constitución Política del Perú establece un régimen de protección plena a los derechos de los consumidores, consagrando el sistema económico de mercado como un medio para la realización de la persona humana y el desarrollo del Estado. (3) De los resultados obtenidos se afirma que la presentación de reclamos y denuncias por

parte de los usuarios de los servicios bancarios y financieros resulta margen significativo en el aspecto de protección de los derechos del consumidor a nivel local, hasta la fecha de culminación de la investigación realizada se han reportado un total de 67 reclamos así como de 6 denuncias. **(4)** Sobre el aspecto de eficacia de las instituciones responsables se afirma que la labor desarrollada por la entidad Indecopi ha permitido que los reclamos atendidos en el periodo 2008 a Julio 2009 obtengan como resultado la posibilidad de arribar acuerdos conciliatorios en su mayoría significando esta forma de conclusión el 79% de probabilidad de arribar a conclusiones efectivas.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

Tassano. H. (2015). “**Memoria Anual – ¿Qué es el INDECOPI?**”. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, promueve y fomenta en el mercado una cultura de leal y honesta competencia, la protección de los derechos de los consumidores y todas las formas de propiedad intelectual. Fue creado mes de noviembre del año 1992, mediante Decreto Ley N° 25868. Es un Organismo Público establecida por la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno. Goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1033. El Indecopi se esfuerza por acercar sus servicios a los ciudadanos; especialmente a los más necesitados o que se encuentran en zonas alejadas del país. Por ello, durante el año 2015 fortaleció campañas especialmente dirigidas a dichos consumidores, así como las herramientas de la propiedad intelectual, diseñadas exclusivamente para los pequeños emprendedores. Desde sus competencias sigue contribuyendo con el desarrollo de la economía del país.

Tassano. H. (2015). “Memoria Anual – Servicio de Atención al Ciudadano”.- El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), se encarga de brindar orientación sobre los procedimientos, trámites y servicios de la institución a nivel nacional, de manera telefónica, personal y virtual. Asimismo, pone a la capacidad de los ciudadanos un servicio rápido y gratuito de solución de controversias en temas de consumo, utilizando la mediación y conciliación. El SAC también tiene a su cargo la Mesa de Partes, cuya labor fundamental es gestionar la recepción, registro y derivación, de todos los documentos que ingresan al Indecopi; y el archivo central, que custodia, conserva y mantiene organizada la documentación generada por las áreas administrativas, funcionales y oficinas descentralizadas de la institución. Durante el año 2015, los principales logros del SAC – sede central fueron: Ampliación y reforzamiento del “Centro de Contacto”, con más canales de atención, Identifica usuarios por medio de su Documento Nacional de Identidad (DNI), mediante encuestas para medir la satisfacción de los ciudadanos, entre otros. Implementación del servicio virtual de la Mesa de Partes, facilitando que los usuarios envíen sus documentos a través de nuestra página web. Puso en marcha las notificaciones electrónicas, para trasladar reclamos de consumo y citar a diligencias de conciliación a los proveedores. Se han brindado 237 303 asesorías, observándose un incremento del 11,52% respecto del año 2014. El personal participó en 130 entrevistas brindadas a diferentes medios de comunicación: radio, prensa escrita y televisión.

Dávila. S. (2012). “Anuario de estadísticas Institucionales – Servicio de Atención al Ciudadano”.- El servicio de Atención al Ciudadano (SAC) tiene como objetivos: brindar asesorías, se encarga de brindar orientación a los usuarios sobre los procedimientos, servicios, y trámites del Indecopi; y atender las solicitudes de acceso a la información pública. Como vía para la presentación de reclamos, actúa como se ven afectados los derechos de un consumidor por algún proveedor que no le ofrece solución a su problema. En estos casos

promueve que, mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos rápidos y sencillos como la conciliación, tanto el proveedor como el consumidor lleguen a un acuerdo definitivo y satisfactorio para ambas partes.

Mokate. K. (2014). “Eficacia – Marco Teórico”.- La palabra “eficacia” viene del Latín *efficere* que, a su vez, es derivado de *facere*, que significa “hacer o lograr”. Esa definición y sugiere que “eficacia” “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas”. Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer. Los diccionarios del idioma inglés indican definiciones semejantes. Por ejemplo, el Webster’s International define eficacia (“*efficacy*”) como “el poder de producir los resultados esperados”. Aplicando estas definiciones a las políticas y programas sociales, la eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para que se diseñara. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser. Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”. Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. El nivel de eficacia mide el desempeño de la entidad para cumplir con las metas propuestas en el plan de desarrollo. Es el grado de consecución de los objetivos y las metas. Entre mayor sea el grado de cumplimiento en las metas trazadas mayor es el nivel de eficacia obtenido.

Peña. O. (2014). “Conciliación Extrajudicial – Marco Teórico Conciliación”.- La palabra *conciliación* deriva del latín *conciliatio, conciliationis* es acción y efecto de conciliar. Conciliar también proviene de la voz latina *conciliare* que significa componer y ajustar los ánimos de los que están opuestos entre sí. Con respecto a la denominación *conciliación*, se estableció en las legislaciones de países como

Colombia y Perú, por citar algunos ejemplos, en tanto que las legislaciones de otros países como Argentina, Costa Rica, Ecuador o EE.UU., utilizan el término *mediación*. Doctrinariamente son instituciones distintas. Así pues, mientras que el *conciliador* colabora entre ambas partes en conflicto a encontrar una solución consensual, proponiendo incluso fórmulas de solución, el *mediador*, en cambio, con la colaboración entre ambas partes genera sus propias soluciones para resolver el conflicto: dirige el proceso pero no sugiere propuestas de solución. La conciliación y mediación denominar formas pacíficas y no formales de solución de controversias con intervención de un tercero neutral e imparcial, sin poder de decisión. La distinción significativa entre las instituciones se va acentuando en relación directa con la mediación, que se emplean. Pero, como es sabido, en la praxis se confunden ambas instituciones. Así lo afirman prestigiosos mediadores argentinos y norteamericanos, cuando reconocen que en muchos casos tienen que aportar soluciones concretas a las partes en conflicto cuando este último se encuentra entrampado, pese a las limitaciones objetivas de su labor de mediadores.

Peña. O. (2014). “Conciliación Extrajudicial – Definición de Conciliación de autores nacionales”.- Ledesma. M. (2014). Indica la “conciliación, entendida como expresión concordada de la voluntad de las partes constituye un acto jurídico que pone fin al conflicto”, que también “constituye un medio que suministra el ordenamiento jurídico para la autodeterminación de las partes, a fin de lograr un efecto práctico tutelado por el derecho en la solución del conflicto”. **Sagástegui. U. (2014).** Indica la “conciliación el tercero asiste a las partes y les ayuda a buscar solución a su conflicto proponiendo fórmulas de arreglo que, desde luego, no son obligatorias para las partes”. **Martínez. C. (2014).** Designa la conciliación es un acto jurídico, entendido como la manifestación de la voluntad de los conciliantes

dirigida a solucionar su conflicto de intereses. Para Pasco Cosmópolis la conciliación consiste en tratar de acercar las posiciones contrapuestas, atenuar las divergencias, persuadir a la parte reacia, sugerir vías de entendimiento, propiciar el diálogo constructivo. En definitiva, la solución queda librada a la decisión de las partes, a la confluencia de sus voluntades.

Peña. O. (2014). “Conciliación Extrajudicial – Definición de Conciliación de autores extranjeros”.- El maestro Couture. E. (2014). Precisa la conciliación como “el acuerdo o avenencia de partes que, mediante renuncia, allanamiento o transacción, hacen innecesario el litigio pendiente o evita el litigio eventual. Junco. J. (2014). Precisa la conciliación como “el acto jurídico e instrumento por medio del cual las partes en conflicto, antes de un proceso o en el transcurso de este, se someten a un trámite conciliatorio para llegar a un convenio de todo aquello que es susceptible de transacción y que lo permita la Ley, teniendo como intermediario objetivo e imparcial, la autoridad del Juez, otro funcionario o particular debidamente autorizado para ello, quien, previo conocimiento del caso, debe procurar por las fórmulas justas de arreglo expuestas por las partes o en su defecto proponerlas o desarrollarlas, a fin de que se llegue a un acuerdo, el que contiene derechos constituidos y reconocidos con carácter de cosa juzgada”. Por su partes Gallinal. R. (2014). Indica “la conciliación es el acto judicial que se celebra previamente a los juicios contenciosos, ante la autoridad pública entre el actor y el demandado, con el objeto de arreglar y transigir amigablemente sus respectivas pretensiones o diferencias”. Para Rodríguez. J. (2014). “La Conciliación es un medio de evitar el litigio. Su objeto es de estimular a las partes para que se decidan amigablemente sus diferencias, sin empeñarse en el proceso contencioso, pesado y lento, no exento de obstáculos y generalmente costos”. Aroca. M. (2014). Afirma que la conciliación es “la comparecencia obligatoria o facultativa de las partes ante una

autoridad estatal para que en su presencia traten de solucionar amistosamente el conflicto de intereses de las separa, regulada por el ordenamiento jurídico que atribuye determinados efectos jurídicos a lo en ella convenido”.

Peña. O. (2014). “Conciliación Extrajudicial – Definición de Conciliación”.- Siguiendo la recomendación de la doctrina me permito dar la siguiente definición de conciliación: la conciliación es un acto jurídico por medio las partes acuden motu proprio, es decir, voluntariamente, a un tercero acreditado, un conciliador, con la finalidad que les ayude a solucionar un conflicto de intereses y de alcanzar la paz social en justicia.

Ramos. C. (2013). “La Historia de una innovación – Medidas de Control para evitar consumos fraudulentos”.- El Indecopi planteó a la Superintendencia de Banca de Seguros incluir la foto del propietario de la tarjeta de crédito para evitar suplantaciones. El servicio bancario y financiero es el más denunciado ante la Comisión de Protección del Consumidor del INDECOPI. Dentro de este rubro, los consumidores fraudulentos con tarjetas de créditos lideran las quejas. Ante el creciente número de denuncias por fraudes en el uso de tarjetas de crédito, la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI inició la fiscalización este servicio, con la finalidad de que los establecimientos comerciales cumplan con implementar las medidas de control necesarias para evitar este delito. En esa línea, la Comisión abordó el tema desde diversos frentes. En primer lugar, inició operativos en que funcionarios del Indecopi simulaban ser consumidores para, de esta manera, detectar y sancionar a los establecimientos que no cumplían con identificar plenamente a quienes pagaban con tarjetas de crédito. De otro lado, la Comisión reformuló algunos criterios en la resolución de denuncias por consumos fraudulentos. Por ejemplo, aplicó sanciones al proveedor si éste aceptaba un pago pese a que las firmas de voucher, del DNI y de la

tarjeta de crédito eran distintas. La difusión de los derechos del consumidor a través de los medios de comunicación fue muy importante. Como consecuencia de las acciones realizadas por el Indecopi, los proveedores optaron por reforzar los mecanismos de verificación de identidad de los portadores de tarjeta de crédito.

Revista del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2016). “Arbitraje de Consumo en busca de una solución justa, un mecanismo fácil, rápido y gratuito para resolver los conflictos”.- La Junta Arbitral de Consumo, adscrita a la sede central de Indecopi, tiene dos objetivos; a corto y mediano plazo. El arbitraje de consumo es una herramienta, para los clientes las ventajas son evidentes. Para los proveedores hay ahorro de tiempo y de costos, en comparación con un proceso regular de reclamo o denuncia en el Indecopi. Además, la solución del conflicto proviene de una decisión neutral, no hay sanciones o multas, no hay registro de infractores y se preserva la imagen corporativa. El arbitraje de consumo es un mecanismo de solución de conflictos, previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010, que representa una opción más que tienen los usuarios para solucionar sus problemas con los proveedores. **EL CAMINO QUE LLEVA A LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS:** INDECOPI – cualquiera, excepto servicios públicos – Servicio de Atención al Ciudadano (SAC); Procedimiento Sancionador – Se promueve la conciliación entre las partes. El funcionario solo es mediador, no decide nada – 12 días hábiles máximo – gratuito. **INTERPONER DENUNCIA:** Proceso Sumarísimo: menos de 3 UIT – 30 días hábiles en dos instancias; Procedimiento Ordinario: más de 3 UIT – 120 días hábiles en dos instancias. Tasa de 36 soles para presentar la denuncia.

Aguila. C. (2014). “El ABC del Derecho, Protección al Consumidor – Funciones de la Comisión de Protección al Consumidor”.- La Comisión de Protección al Consumidor (CPC) es el órgano

administrativo competente y especializado para conocer las infracciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor así como para imponer sanciones y medidas correctivas establecidas en él, salvo que su autoridad sea negada por norma expresa con rango de ley. Su misión es promover y garantizar el respeto y ejercicio de los derechos de los consumidores basándose en la excelencia y calidad de su personal. Asimismo, tiene como visión liderar la defensa y promoción de los derechos de los consumidores a escala regional, brindando servicios confiables, oportunos y transparentes y contribuyendo al desenvolvimiento del mercado en el marco de la leal y honesta competencia.

Aguila. C. (2014). “El ABC del Derecho, Protección al Consumidor – Definición de Derecho de Consumidor”.- El ser humano, en su condición, es un ser lleno de necesidades por satisfacer, y el consumo es la forma natural de satisfacer las carencias naturales del hombre. Esta relación establecida por la persona entre la necesidad y el consumo, es complementaria y constituye una realidad en el mundo jurídico, con una serie de repercusiones no solamente de carácter legal, sino también social y económica, esta relación ha venido cambiando constantemente, por lo tanto, hasta nuestros días constituye una preocupación que no puede ser negada ni discutida por el derecho, por ello surge hoy en día la necesidad de dotar al consumo de adecuadas disposiciones jurídicas que garanticen a la relación necesidad-consumo, una vigencia social libre de conductas engañosas y desleales de quienes tienen eventualmente la ventaja de ofertar productos y servicios en el mercado. Es el sistema global de normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, para procurar al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios en forma masiva. El Derecho del Consumidor es una disciplina singular, especializada y con cierta autonomía que no se ubica ni en el Derecho Privado ni en el Derecho Comercial, ni el

Derecho Civil, sino que constituiría una disciplina de carácter interdisciplinario y que está fortalecida de nuevos conceptos y que además tiene notas características importantes. El Derecho de Consumidor engloba en primer lugar las normas (leyes y reglamentos) que al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Asimismo, abarca normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquellos que aseguran su representación ante los órganos estatales como poder de decisión sobre el mercado. También son parte de este Derecho los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento de los consumidores, el Derecho del Consumidor no es en esencia solamente un cuerpo normativo de protección directa al consumidor, sino también aquellas reglas de racionalización del consumo como por ejemplo las normas de control de la producción y comercialización del alcohol y del tabaco, uso de cinturones de seguridad, etc., porque en ella el Estado interviene para el beneficio e interés de la comunidad, aunque para algunos consumidores individuales estas normas les quiten soberanía en sus decisiones de consumo. No existe una categoría homogénea, particular, universal y bien individualizada de consumidores, sino más bien relaciones jurídicas (hecho o acto jurídico) derivadas de acto de consumo practicado por un profesional y un no profesional o consumidor, y es en este contexto que podemos establecer que el Derecho del Consumidor se aplica propiamente a las relaciones jurídicas de consumo. En consecuencia, el Derecho del Consumidor, puede ser conceptualizado como el conjunto de medidas legales adoptadas por un estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de uso de los bienes que adquiera o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades.

Aguila. C. (2014). “El ABC del Derecho, Protección al Consumidor – Derecho del Consumidor como Derecho Constitucional”.- El Tribunal Constitucional entiende que existen tres actores en el mercado: El Consumidor o usuario, que es el fin de toda actividad económica. Es una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado. El agente proveedor que está ligado con el consumidor o usuario. Es toda persona natural o jurídica que habitual o periódicamente, ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de los bienes, productos o servicios. Es el Estado quien garantiza las relaciones generadas en el mercado entre el consumidor y proveedor.

Artículo 65°, de la Constitución Política del Perú “Defensa del consumidor”.- El Código prescribe que; el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

Aguila. C. (2014). “El ABC del Derecho, Protección al Consumidor – Deber de Información”.- Los proveedores deben ser definidos como el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria y oportuna para la adquisición de un producto. En consecuencia, el proveedor está obligado a brindar al consumidor toda la información necesaria y relevante para tomar una decisión adecuada de consumo, así como para realizar un consumo adecuado del producto o servicio. Características de la información: veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible y brindada en idioma castellano.

Herrera. C. (2015). “¿A qué se considera reclamo y cómo hacerlo?”.- Un reclamo es cualquier tipo de problema desde la

atención que ha recibido la persona por el trato digamos descortés, hasta un tema de crédito en una tarjeta o en un producto defectuoso que ha venido con fallas (por temas de garantía). Herrera aconsejó que todo consumidor acuda o solicite información para que pueda realizar un adecuado reclamo. “Nosotros siempre sugerimos que los consumidores, ante cualquier duda o consulta, se comuniquen con el Indecopi a efectos de poder orientarlos adecuadamente”. Agregó que si se afronta una insatisfacción y quiere realizar un reclamo lo primero que debe hacer es recabar toda la información de la relación de consumo, es decir, comprobantes de pago, tickets, algún contrato, correos electrónicos, volantes, etc. toda la información que se tenga a efectos de poder orientar adecuadamente y generar un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano.

Castro. P. (2011). “Alóbanco de INDECOPI”.- Se anunció que desde el 20 de Julio del 2011 se encuentra a disposición de todo un nuevo servicio de atención rápida a los reclamos bancarios denominado “Aló Banco”. Alóbanco, es una alternativa de atención de reclamos a favor del consumidor de productos bancarios y financieros. Dicho servicio se sustenta en un Convenio Interinstitucional firmado por INDECOPI con la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC cuya finalidad, según establece dicho Convenio, es contar con mecanismos de atención directa y oportuna que procuren la solución de reclamos de manera ágil y eficiente, así como poner a disposición de los consumidores de servicios bancarios y financieros un medio de contacto directo con los proveedores de dicho sector.

Westreicher. G. (2015). “¿Cómo realizar un reclamo frente a Indecopi por operaciones bancarias?”.- ¿El banco le está cobrando una comisión que no debería por el uso de su tarjeta de crédito? Para resolver este y otros problemas relacionados a productos financieros, Indecopi detalla los pasos a seguir: a) Revisar: Los consumidores deben verificar en el contrato el tipo de servicio

adquirido, la tasa de interés y las demás condiciones. Estos datos deben contrastarse con los estados de cuenta, a fin de comprobar si efectivamente la entidad financiera cometió un error. “Es importante tener la información a la mano ¿Es una tema solo de precepción o de verdad se cometió una infracción? El rubro financiero es muy técnico. Se usan términos que la mayoría de personas desconoce. Por eso, es recomendable asesorarse. La SBS, por ejemplo, brinda orientación”, señaló César Herrera, funcionario del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi. b) Ir al banco: Aunque no es requisito previo para acudir al Indecopi, es recomendable presentar primero el reclamo ante la misma entidad financiera, donde los procesos de respuesta están regulados por la SBS. “Puede ayudar el hecho de tener una respuesta formal del banco, y conocer su posición, antes de iniciar una acción en Indecopi. Posiblemente, permita contar con más elementos de análisis”, subrayó Herrera. c) Conciliación: En el Indecopi, existen dos vías. Primero, el reclamo ante el SAC, que es gratuito, ágil (doce días hábiles máximo) y procura una salida a través de mecanismos alternativos de solución de controversias. “Se convoca a una audiencia con la participación de un miembro del Indecopi, quien intenta que las partes lleguen a un acuerdo que será de obligatorio cumplimiento. Si se desconoce el compromiso, el usuario puede presentar un reclamo”, explicó Herrera. Aclaró, además, que este mecanismo de conciliación es diferente al arbitraje. “El árbitro emite un laudo, es decir, un veredicto, pero el Indecopi lo que hace es facilitar el diálogo, no toma la decisión”, apuntó. a) Denuncia: Si no se resuelve en el SAC, el usuario puede presentar la denuncia ante los órganos resolutores del Indecopi. Si la suma de dinero involucrada es baja, el caso pasará por un procedimiento sumarísimo que dura un máximo de 30 días hábiles. Sin embargo, si el reclamo es complejo, va a la Comisión de Protección al Consumidor, donde el plazo máximo para la respuesta es de 120 días hábiles. “En esta instancia, el Indecopi puede amonestar, sancionar y/o dictar medidas correctivas, es decir, puede ordenar por ejemplo que se devuelva el dinero al usuario”, explicó

Herrera. b) Tribunal: Si la resolución no es satisfactoria en la Comisión de Protección al Consumidor, es posible presentar una apelación y recurrir a la última instancia, la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi. La respuesta puede tardar un máximo de 120 días hábiles. Si el reclamo viene de un proceso sumarísimo, primero debe pasar por la Comisión de Protección al Consumidor, donde se recibirá una respuesta en un máximo de 30 días hábiles. Si existe de nuevo disconformidad, se puede recurrir finalmente al Tribunal, que deberá resolver en un máximo de 30 días hábiles.

Tassano. H. (2012). “Conozca cómo formular sus denuncias y reclamos ante Indecopi”.- Las personas que deseen formular una denuncia o reclamo por algún hecho que vulnere sus derechos como consumidores pueden hacerlo de forma fácil, rápida y gratuita en las 20 oficinas del Indecopi a escala nacional y también por teléfono o vía Internet. Dichos procedimientos pueden seguirse, por ejemplo, cuando una persona compra un producto y no era lo que esperaba, cuando el vendedor no otorga lo ofrecido o cuando el consumidor paga un alto precio por un producto o servicio de calidad que no funcionó. En cualquiera de los casos, los interesados deberán contactarse con el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi y dar a conocer, si lo desean de manera anónima, cualquier problema o daño sufrido en la compra de productos o adquisición de servicios. En el SAC, en el marco de una conciliación, se buscará una solución para la queja formulada, e incluso un representante del Indecopi se reunirá con el cliente y el proveedor y generará una conversación en la que se expone el caso y los problemas originados en la adquisición. Con ello se busca lograr un acuerdo que beneficie a los dos, para no llegar a instancias mayores. La experiencia del representante del Indecopi es importante, pues tiene la posibilidad de proponer soluciones factibles, con el fin de que haya un acuerdo mutuo. “Mediante el SAC, de manera gratuita, se trata de llegar a un arreglo. Si este no surte efecto, se

puede presentar otro reclamo para ser atendido en un proceso sumario o ante la Comisión de (Protección al Consumidor del Indecopi)", precisó Tassano. En dicha comisión, en caso se considere que hay indicios que apunten a un perjuicio contra los derechos de los consumidores, se iniciará de oficio la investigación correspondiente. De esta manera, se podrá corregir el perjuicio ocasionado a los consumidores y sancionar, de ser el caso, a la empresa infractora. Una vez realizado el reclamo, el consumidor puede verificar el estado del mismo mediante Internet de manera muy sencilla, accediendo al Sistema de Información en Línea del Indecopi.

Página INDECOPI. (2015). "¿Cuáles son mis principales derechos como consumidor?".- El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) le recuerda que como consumidor tiene derecho a: - Ser informado: Mientras más sepa del producto o servicio, mejor será su elección de compra y podrá darle un adecuado uso o consumo. - Ser escuchado: No sólo en el momento del reclamo. Cualquier duda, comentario o aporte que realice debe ser bien recibido por la empresa que lo tiene como cliente. - Elegir: A mayor cantidad de opciones mejor será su elección. No se precipite y evalúe la variedad de bienes y servicios que se le ofrecen para elegir la más adecuada a sus necesidades y posibilidades. - Recibir un trato equitativo y justo: Todo proveedor debe brindarle un trato equitativo y justo. Recuerde que ningún consumidor puede ser discriminado por su origen, raza, sexo, idioma, creencias religiosas, opinión, condición económica o de cualquier índole. - Que protejan su salud y le brinden seguridad: Si algún producto o servicio, empleado en condiciones normales, puede atentar contra su salud o seguridad, debe ser advertido o protegido eficazmente contra ello. - Al pago anticipado: Si compra al crédito, tiene derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos con la respectiva reducción de intereses, cuotas y los gastos que esto ocasione.

Artículo 1º, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Los Derechos de los consumidores”.- El Código prescribe que; los consumidores tienen los siguientes derechos: a) Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios. b) Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible. c) Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas. d) Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. e) Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código. f) Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad. g) A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles. h) Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor. i) Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia. j) Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo. k) Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial.

Artículo 24º, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Servicio de Atención de Reclamos”.- El Código prescribe que; sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del

plazo inicial. En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa. No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Artículo 81°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Productos o Servicios Financieros”.- El Código prescribe que; la materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del presente Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

Artículo 88°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Reclamos de productos o servicios financieros y de seguros”.- El Código prescribe que; las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. El reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. En caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

Página de INDECOPI. (2015). “La Conciliación”.- Para solucionar el inconveniente entre un consumidor y un proveedor el Servicio de Atención al Ciudadano - SAC del Indecopi te ofrece su servicio de conciliación. La Conciliación es un mecanismo alternativo a la solución de conflictos que ayuda a dos o más personas a solucionar un problema de forma rápida y sencilla. En materia de consumo, el SAC ofrece este servicio gratuitamente a la ciudadanía. La reunión estará a cargo de un conciliador del SAC, quien con su preparación y experiencia, ayudará a las partes a comunicarse y de este modo buscará lograr acuerdos definitivos y satisfactorios. En la audiencia, el conciliador explicará cuáles son las ventajas de la conciliación y establecerá las reglas que deberán respetarse durante el desarrollo de la misma. Si tienes un problema con un proveedor, acude al SAC, genera un reclamo y en poco tiempo las partes involucradas serán convocadas a una reunión denominada: Audiencia de Conciliación. Los compromisos que se asuman se redactan en un documento denominado acta de conciliación, y dichos acuerdos son de cumplimiento obligatorio. En el año 2014, se concluyeron 20 254 reclamos a nivel nacional a través de la conciliación; es decir, el 89 % de los reclamos concluidos (entre conciliados y no conciliados) terminaron con acuerdo entre las partes.

Página de INDECOPI. (2015). “El procedimiento de Conciliación”.- El conciliador encargado del trámite del reclamo es responsable de programar la diligencia, y para ello elabora las cartas que tienen por finalidad notificar a las partes, informando la fecha y hora en que se realizará la audiencia de conciliación. - La diligencia se inicia a la hora señalada con la presencia de las partes convocadas. - Para iniciar la reunión, las partes deben presentarse con su documento de identidad vigente y con los poderes que acrediten su representación de ser el caso. - Durante la diligencia, ambas partes tendrán la oportunidad de expresar sus puntos de vista, siempre conservando las reglas de

conducta y respeto mutuo. - En dicha reunión, el conciliador buscará que las personas involucradas puedan llegar a un acuerdo, y podrá proponer alguna alternativa de solución que ponga fin al inconveniente. Los compromisos que se asuman deberán plasmarse en un documento denominado Acta de Conciliación, los cuales son de obligatorio cumplimiento, pues si ello no sucede, el consumidor podrá iniciar un procedimiento administrativo sancionador. - En algunos casos podrían realizarse audiencias de conciliación por la vía telefónica. Ello ocurre cuando una de las partes no se encuentre en la ubicación geográfica en la que funciona la oficina a cargo del trámite del reclamo. En estos supuestos, necesariamente participará otro representante del Indecopi ubicado en otra de nuestras oficinas.

Artículo 147°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Conciliación”.- El Código prescribe que; los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código. Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación. En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

Página de INDECOPI. (2015). “La mediación”.- Es un mecanismo que permite que dos o más personas involucradas en un conflicto, con la ayuda de un profesional imparcial (el mediador) puedan resolver sus diferencias. El mediador no actúa como abogado de ninguna de las partes, no evalúa o juzga el comportamiento de alguna de ellas; le interesa que ambas partes puedan aclarar y solucionar el impase presentado. La Mediación es voluntaria y se basa en el diálogo. A través de esta alternativa, el SAC traslada la molestia del consumidor al proveedor esperando que se brinde alguna solución al problema planteado. A veces, los conflictos se generan por errores en la interpretación de los hechos, los mediadores del SAC intentan aclarar las cosas y resolver los malos entendidos. En el consumo, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi promueve la Mediación como una alternativa sencilla, rápida y gratuita para la solución de un conflicto entre un consumidor y un proveedor. Debe tenerse en cuenta que muchos reclamos presentados se pueden solucionar con una llamada telefónica, o mediante el envío de un correo electrónico. En el año 2014, el SAC tramitó 40, 562 reclamos y el 39% de ellos, fue concluido a través de la mediación.

Página de INDECOPI. (2015). “El proceso de mediación”.- - El Reclamo es una expresión de insatisfacción por la compra de un producto o por la adquisición de un servicio que probablemente no cumple nuestras necesidades o expectativas. - Ante un supuesto como este, el SAC del Indecopi te ofrece un trámite ágil, rápido y gratuito al cual puedes acceder: Por teléfono, por correo, a través de nuestra página web o en forma presencial en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional. - Este trámite se llama Mediación. - Recibido tu reclamo, profesionales del SAC se contactarán con el proveedor buscando conocer su posición con relación a los hechos cuestionados o tal vez una alternativa de solución que ponga fin al problema. - El contacto puede ser por teléfono, por correo o por carta, y se realiza el día en que se genera el reclamo, o a más tardar al día siguiente. - En este

acercamiento entre el proveedor y el Profesional del SAC, pueden plantearse alternativas de solución, propuestas que pongan fin al problema o puede recibirse información que aclare el inconveniente. - Si se ha planteado alguna propuesta, el Profesional del SAC se contactará con el reclamante y le trasladará lo ofrecido por el proveedor. - Si la propuesta es aceptada, se establecerá un compromiso que deberá cumplirse. El profesional del SAC encargado del trámite velará porque sea así. - Si transcurrido el plazo otorgado para que el proveedor brinde respuesta al reclamo o si no fue posible ubicarlo, se enviará a ambas partes una carta citándolos a una audiencia de Conciliación.

Artículo 148°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Mediación”.- El Código prescribe que; los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las disposiciones de este Código.

Artículo 149°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Acta de Mediación”.- El Código prescribe que; propuesta que puede plantear el denunciado no constituye reconocimiento de los hechos denunciados, salvo que así lo señale de manera expresa.

Página Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. (2015). “Tus derechos como consumidor”.- Como consumidor tienes derechos que se ponen en práctica al momento de comprar un producto o contratar un servicio en cualquier establecimiento comercial o plataforma de ventas por internet. Tu protección y defensa se establece en el marco de estos derechos. Conocerlos te permitirá ejercerlos de forma activa al momento de establecer una relación de consumo con un proveedor. El conocimiento y ejercicio de estos

derechos te permitirá contribuir a la consolidación de una cultura de consumo responsable, así como propiciar la protección de aquellos en situación de vulnerabilidad en todo el país.

Página de INDECOPI. (2011). “Opciones que te ofrece INDECOPI”.-

RECLAMO: Servicio de Atención al Ciudadano; Acuerdo conciliatorio y es gratuito – 12 días hábiles máximo. **DENUNCIA: ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS:** Se ocupa de denuncias por valores menores a S/. 10800, defectos en la información, incumplimiento de medidas correctivas o acuerdos conciliatorios. El plazo: 30 días hábiles; medidas correctivas y sanciones. **COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:** Se ocupa de denuncias por valores mayores a S/. 10800, discriminación, negligencia médica o afectaciones generales a los consumidores. Plazo: 120 días hábiles; se pueden interponer medidas correctivas y sanciones a los infractores.

Artículo 38° de la Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo N° 716.- Prescribe que; la Comisión de Protección al Consumidor, en coordinación con el Directorio del INDECOPI, establecerá, directamente o mediante convenios con instituciones públicas o privadas, mecanismos alternativos de resolución de disputas del tipo de arbitraje, mediación, conciliación o mecanismos mixtos, que, mediante procedimientos sencillos y rápidos, atiendan y resuelvan con carácter vinculante y definitivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de las competencias administrativas. El acta que contiene un acuerdo celebrado entre consumidor y proveedor en virtud de los mecanismos señalados en el párrafo precedente constituye Título Ejecutivo conforme a lo dispuesto en el Artículo 693° del Código Procesal Civil. El laudo arbitral firme emitido en virtud de los mecanismos señalados en el párrafo precedente constituye Título de Ejecución conforme a lo señalado en el artículo 713° del Código Procesal Civil. Sin perjuicio de la validez de los acuerdos o laudos celebrados o emitidos en virtud a

los mecanismos antes señalados, la Comisión podrá iniciar de oficio un procedimiento conforme a su competencia si considerase que los hechos materia del acuerdo o laudo afectan intereses de terceros. El incumplimiento de un acuerdo o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hiciera, se le impondrá automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales. Dicha multa deberá ser pagada dentro del plazo de 5 (cinco) días de notificada, vencidos los cuales se ordenará su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la Comisión podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida cautelar o la medida correctiva y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante el Ministerio Público para que éste inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a la Comisión imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, de ser el caso. Asimismo, la Comisión es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el Título VII de la presente Ley. Este párrafo será de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con INDECOPI.

Espinoza. J. (2004). Dela Ley de Protección al Consumidor, “Introducción de Medios Alternativos de Solución de Conflictos”.-

La reforma emprendida en el año 1996 tuvo por finalidad reforzar la organización, funciones y facultades del INDECOPI. Dentro de ese contexto, buscó impulsar los medios alternativos de resolución de conflictos (conocidos de los conciliadores y mediadores como MARC). Lo cierto es que para dicho año el INDECOPI ya tenía cierta experiencia con los MARC. En efecto, 1996 se reportó que un 57% de los casos presentados al INDECOPI eran conciliados. Cuatro años

después esta cifra se elevó a 65%, probablemente por la experiencia ganada por los funcionarios del INDECOPI a cargo de las conciliaciones y la probable difusión entre los consumidores de los beneficios de la conciliación. Se dice que por cada consumidor satisfecho, 4 adquieren el producto o servicio en cuestión. Parece que lo mismo ha ocurrido con los servicios de conciliación ofrecidos por el INDECOPI. Ya en el año 2003 el porcentaje de casos conciliados habría aumentado a 80%. La gran preocupación de los reformistas del 1996 era que no en todos los casos los acuerdos conciliatorios se cumplieran y ello obligaba al consumidor a recurrir al Poder Judicial para lograr que se cumpla lo acordado. Por ello, en el Decreto Legislativo N° 807, norma que fuera el producto final del proceso de reforma, se consideró importante establecer sanciones a quienes fueran renuentes a cumplir con los acuerdos conciliatorios que ellos mismos habían adoptado. Los MARC eran la respuesta ideal desde el lado de la oferta, porque son más baratos en términos de tiempo y costo de abogado y pueden además satisfacer los intereses del consumidor de manera definitiva.

1.4. Formulación al problema

¿Cuál es el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015?

1.5. Justificación del estudio

- **Justificación Teórica:** En el sustento teórico de los reclamos lo encontramos, en el “Código de la Protección y Defensa Del consumidor” - Ley N° 29571, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716 – “Ley de Protección al Consumidor”, la Ley N° 28587 - “Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros” y Constitución Política del Perú.

- **Justificación Metodológica:** El desarrollo de la investigación se orienta a identificar la eficacia de los reclamos como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015.
- **Implicancia Práctica:** Los consumidores van a encontrar una solución más rápida, más útil en lo que respecta en los asuntos del sector financiero. El consumidor que se somete a un reclamo podrá exigir sus derechos ante un hecho infractor a la ley ocasionando una solución evidenciada en la eficacia de los reclamos absueltos.
- **Relevancia Social:** Los consumidores que inician un reclamo administrativo buscan ser solucionados en un corto tiempo así como son eficaces, pues contamos con un mecanismo como es la conciliación que le va poner fin a ese instancia, evitando además ir a los procesos ordinarios y sumarios que les ocasionarían gastos administrativos y de mayor tiempo. Permitirá reducir la carga judicial en los casos financieros así como los gastos de la parte solicitante sean menores y solucionados en un corto plazo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general: Se identifica un alto nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015.

1.6.2. Hipótesis afirmativa: Si se identifica un alto nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015.

1.6.3. Hipótesis negativa: No se identifica un alto nivel de eficacia del reclamo mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a

los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Determinar el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015.

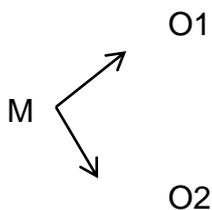
1.7.2. Objetivos Específicos:

- Identificar los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín en el rubro bancario y financiero en el período 2015, mediante una guía de observación.
- Analizar la efectividad de las actas de conciliación en relación a los casos presentados en el rubro bancario y financiero mediante la entrevista que se realizará al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.
- Estudiar el proceso de gestión de reclamos en el Indecopi, a través de una encuesta a los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Pg. 151. El trabajo de la investigación se enmarca en un diseño no experimental, en virtud que no se pretende manipular las variables, sino describirlas conforme sucedieron los hechos en el período 2015. El diseño será descriptivo, según el esquema siguiente:



Dónde:

M: Reclamos ante el INDECOPI – San Martín en el año 2015.

O1: Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos.

O2: Servicios Bancarios y Financieros.

2.2. Variables, operacionalización: En la investigación se identifica las siguientes variables:

- **Variable 1:** Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos.
- **Variable 2:** Servicios Bancarios y Financieros.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos	Vittone Dávila, A. (2014), libro de solución de conflictos: Están para que las partes puedan solucionar de forma voluntaria, rápida y amigable sus controversias; y no de manera forzada como ocurre con la vía judicial.	La cual se realizará a través de una encuesta y entrevista a las personas que estén relacionadas a la tramitación del reclamo.	MASC.	Estudio teórico.	Nominal.
				Legislación y Normativa.	
				Importancia de la conciliación.	
			Aspecto Procedimental.	Proceso de gestión del reclamo.	Nominal.
				Formas de conclusión del reclamo.	
				La conciliación en el reclamo.	
Variable 2 Servicios Bancarios y Financieros	Noyola, X. (2015), en su libro de servicios bancarios: Los distintos servicios que ofrecen o prestan los bancos y cajas de ahorros, se denominan servicios bancarios o financieros y dado su complejidad y diferencia de poder entre la entidad prestadora del servicio y el cliente de dichos servicios, es recomendable tener la debida precaución sobre los mismos, para evitar abusos contra los usuarios.	La cual se realizará a través de una guía de observación de los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015.	Aspecto estadístico.	Número de Reclamos.	Nominal.
				Tipos de infracción.	
				Grado de conciliación.	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

La población estará representada por los 107 reclamos ante el INDECOPI - San Martín relacionado a servicios bancarios y financieros, durante el período 2015.

2.3.2. Muestra:

Por contar con una cantidad de población posible de acceder, la muestra de estudio estará conformada por la totalidad de la población, es decir por los 107 reclamos ante el INDECOPI - San Martín relacionado a servicios bancarios y financieros, durante el período 2015.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos:

- **Guía de observación:** En relación a los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín en el rubro bancario y financiero en el período 2015.
- **Guía de entrevista:** Dirigido al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.
- **Guía de encuesta:** A los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

2.4.2. Validez de los instrumentos de investigación:

Los instrumentos de investigación son validados por cuatro profesionales especialistas en la materia.

- **Dra. Grethel Silva Huamantumba (Asesor Metodológico).**

- Dr. José Willian Romero Asenjo (Asesor Temático).
- Dra. Angélica Rocio Castro Mori.
- Dra. Cynthia Brigitte Melchor Guterrez.

2.4.3. Confiabilidad:

Para la confiabilidad de los instrumentos de aplicación se hizo uso de la herramienta estadística denominada Alfa de Cronbach.

Confiabilidad de la entrevista realizada al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	2	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	2	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	8

Estadísticos total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Fin_Conciliatorio_Reclamo P1	8,50	4,500	1,000	,778
Diferencia_Reclamo_Denuncia P2	9,00	8,000	,000	,875
Mecanismo_Solución P3	8,50	4,500	1,000	,778
Conclusión_Reclamo P4	9,00	8,000	,000	,875
Recomendable_Reclamo P5	9,00	8,000	,000	,875
Conviene_Acuerdo P6	8,50	4,500	1,000	,778
Actas_Conciliación P7	9,00	8,000	,000	,875
Mecanismos_Solución P8	8,50	4,500	1,000	,778

Confiabilidad de la encuesta realizada a los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	5	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	5	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	8

Estadísticos total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Labora_Indecopi P1	13,20	10,200	,865	,629
Informa_SAC P2	14,00	17,500	,000	,787
Es_Reclamo_SAC P3	13,80	16,700	,246	,761
Servicios Bancarios y Financieros P4	12,60	7,300	,936	,607
Dura_Reclamo_Bancario_Fin anciero P5	13,20	13,700	,498	,724
Formas_Presentación P6	14,20	14,700	,667	,714
Reclamo_Medios_probatorios P7	14,00	16,000	,342	,751
Traslado_Reclamo P8	14,20	16,700	,179	,768

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos serán procesados a través del paquete estadístico EPINFO.

2.6. Aspectos éticos

(NO CORRESPONDE).

III. RESULTADOS

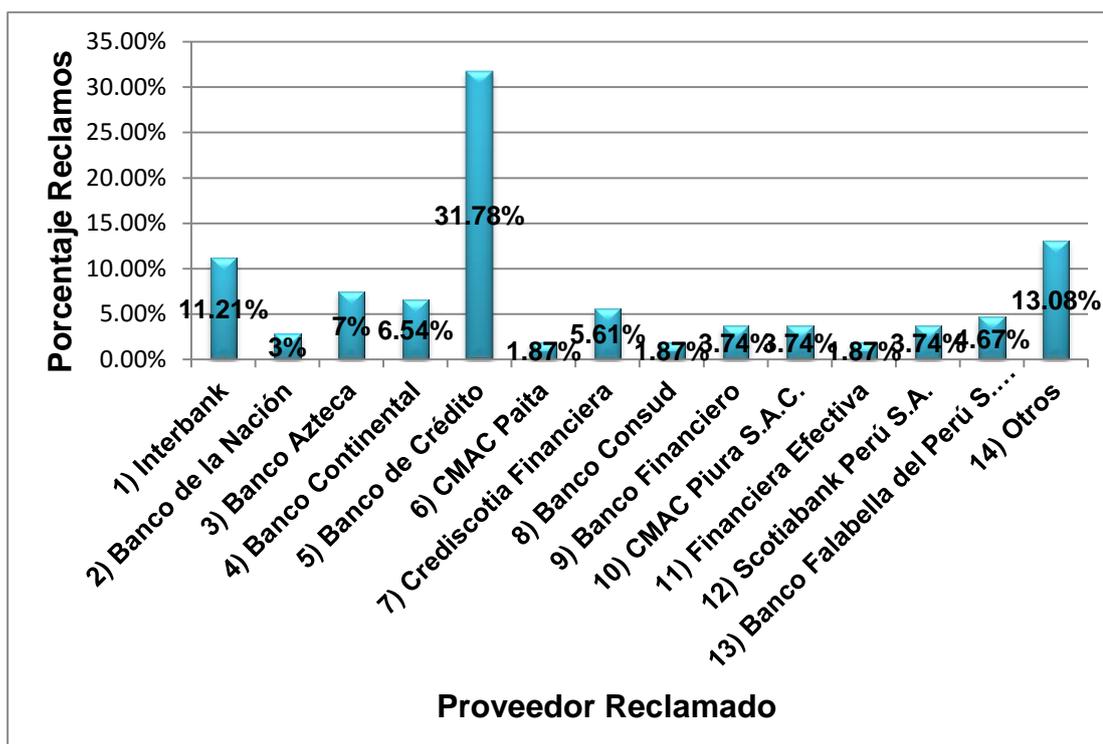
3.1. Los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín en el rubro bancario y financiero en el período 2015, mediante una guía de observación.

Tabla N° 01: Reclamos según Proveedor. Oficina Regional de INDECOPI, 2015.

PROVEEDOR RECLAMADO	N° RECLAMOS	% RECLAMOS
1) Banco Internacional del Perú – Interbank	12	11.21 %
2) Banco de la Nación	3	3 %
3) Banco Azteca del Perú S. A.	8	7 %
4) BBVA Banco Continental S. A.	7	6.54 %
5) Banco de Crédito del Perú S. A.	34	31.78 %
6) CMAC Paíta S. A.	2	1.87 %
7) Crediscotía Financiera S. A.	6	5.61 %
8) Banco Consud S. A.	2	1.87 %
9) Banco Financiero del Perú S. A.	4	3.74 %
10) CMAC Piura S. A. C.	4	3.74 %
11) Financiera Efectiva S. A.	2	1.87 %
12) Scotiabank Perú S. A.	4	3.74 %
13) Banco Falabella del Perú S. A.	5	4.67 %
14) Otros	14	13.08 %
TOTAL	107	100.00 %

Fuente: Reclamos según Proveedor Reclamado de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015 – Guía de observación.

Gráfico N° 01: Reclamos según Proveedor. Oficina Regional de INDECOPI, 2015.



Fuente: Elaboración propia – Guía de observación.

Interpretación:

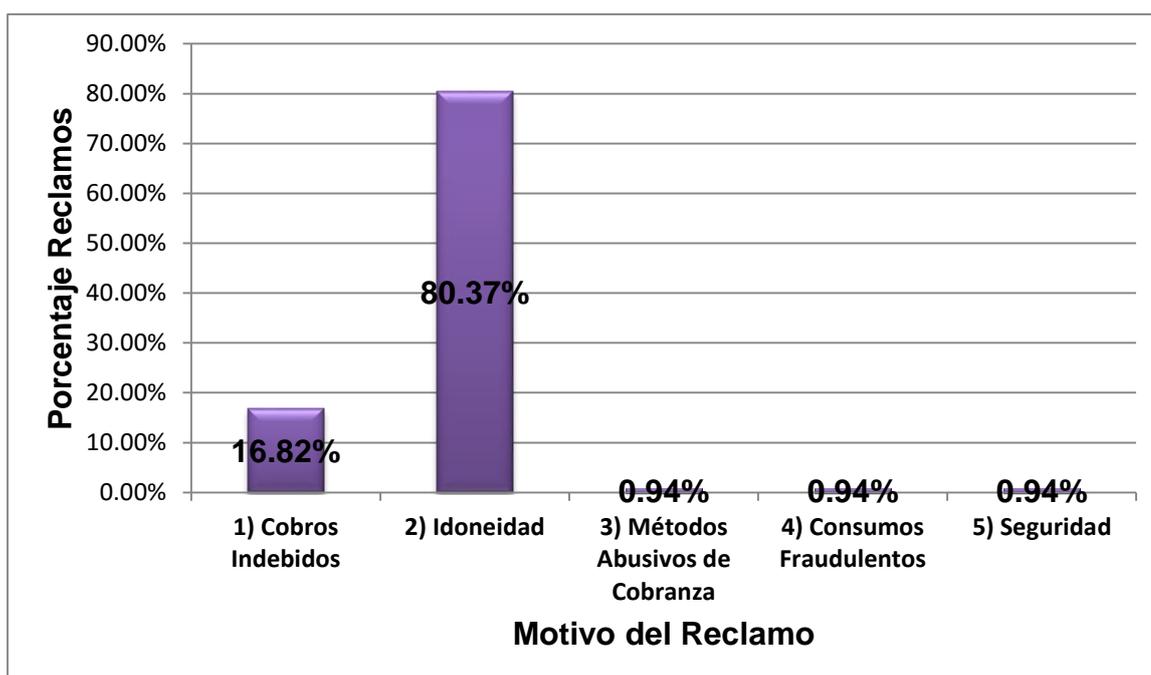
En referencia al gráfico N° 01, la clase de Proveedores Reclamados en el rubro de Servicios Bancarios y Financieros, consignando al Banco de Crédito del Perú como la entidad con mayor reclamo 31.78 % de los reclamos, seguida del Banco Internacional de Perú – Interbank que incluye al 11.21 % de reclamos; luego en menores proporciones son reclamados el Banco Azteca del Perú, el BBVA Banco Continental, Crediscotia Financiera, Banco Falabella del Perú, Banco de la Nación, Banco financiero, CMAC Piura S. A. C. , Scotiabank, CMAC Paita y Financiera Efectiva con el 7 %, 6.54 %, 5.61 %, 4.67 %, 3 %, 3.74 %, 3.74%, 3.74 %, 1.87 % y 1.87 % de usuarios respectivamente; en la categoría de Otros se encuentran las entidades bancarias y financieras que han tenido como máximo un (01) reclamo por parte de sus usuarios.

Tabla N° 02: Reclamos según Motivo del Reclamo. Oficina Regional de INDECOPI, 2015.

MOTIVO DEL RECLAMO	N° RECLAMOS	% RECLAMOS
1) Cobros Indevidos	18	16.82 %
2) Idoneidad	86	80.37 %
3) Métodos Abusivos de Cobranza	1	0.94 %
4) Consumos Fraudulentos	1	0.94 %
5) Seguridad	1	0.94 %
TOTAL	107	100.00 %

Fuente: Reclamos según Motivo del Reclamo de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, 2015 – Guía de observación.

Gráfico N° 02: Reclamos según Motivo del Reclamo. Oficina Regional de INDECOPI, 2015.



Fuente: Elaboración propia – Guía de observación.

Interpretación:

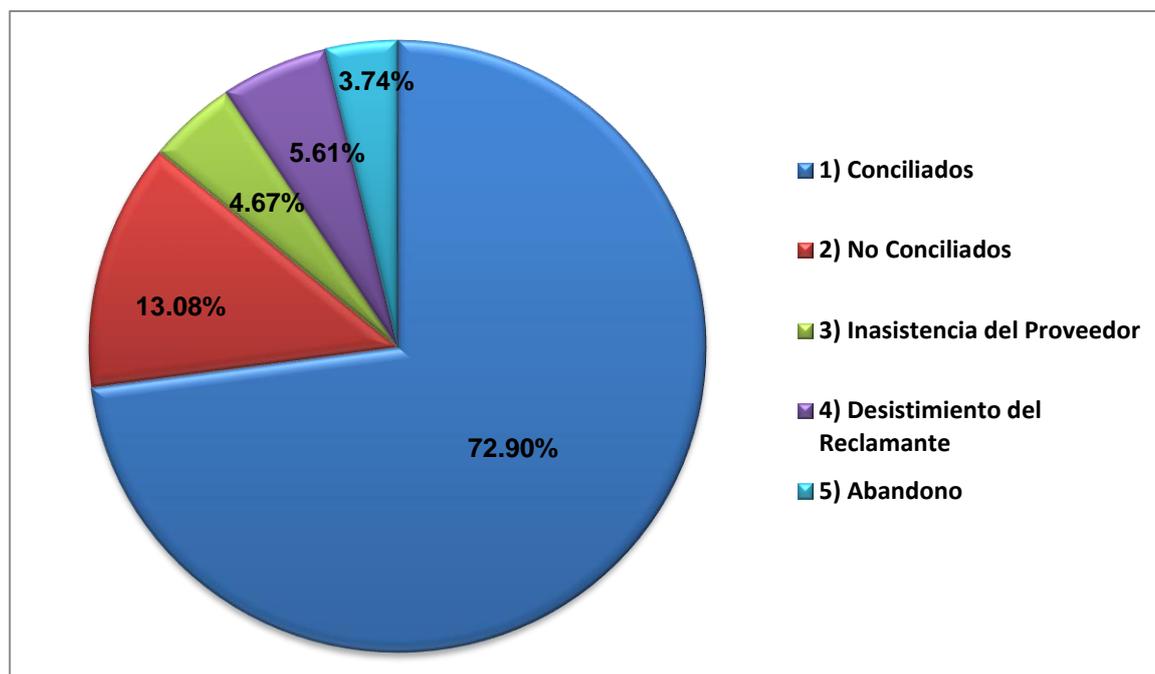
En referencia al gráfico N° 02, reporta el Motivo de Reclamo de los usuarios del rubro de servicios bancarios y financieros, ante los Servicios de Atención al Ciudadano (SAC) en la Oficina Regional de INCECOPI en San Martín, teniendo la mayor prevalencia el de Idoneidad que alcanza al 80.37 %, seguida Cobros Indebidos con el 16.82 %, mientras que los motivos de reclamos de: Métodos Abusivos de Cobranza, Consumos Fraudulentos y Seguridad no alcanzan 0.94 % de los reclamos.

Tabla N° 03: Reclamos según conclusión. Oficina Regional de INDECOPI, 2015.

CONCLUSIÓN	N° RECLAMOS	% RECLAMOS
1) Conciliados	78	72.90 %
2) No Conciliados	14	13.08 %
3) Inasistencia del Proveedor	5	4.67 %
4) Desistimiento del Reclamante	6	5.61 %
5) Abandono	4	3.74 %
TOTAL	107	100.00 %

Fuente: Reclamos según conclusión de la Oficina Regional de INDECOPI, en San Martín, 2015 – Guía de observación.

Gráfico N° 03: Reclamos según conclusión. Oficina Regional de INDECOPI, 2015.



Fuente: Elaboración propia – Guía de observación.

Interpretación:

En referencia al gráfico N° 03, presenta los resultados sobre el tipo de conclusión de los 107 reclamos incluidos en el estudio presentados por los usuarios del rubro de Servicios Bancarios y Financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015; al respecto lo más saltante es que el 72.90 % de reclamos fueron conciliados, los no conciliados representan el 13.08 % de ellos, el Desistimiento del Reclamante configura un 5.61 %, la inasistencia del proveedor al proceso de reclamo configura un 4.67 % y Abandono del proceso de reclamo configura 3.74 %.

Finalmente, en el presenta estudio se plantea como Hipótesis de investigación si se identifica un alto nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015; confirmándose esta conjetura por cuanto el 72.90 % de ellos fueron conciliados, es decir, solucionados eficazmente, más aún que los no conciliados representan el 13.08 % de ellos, el Desistimiento del Reclamante configura un 5.61 %, la inasistencia del proveedor al proceso de reclamo configura un 4.67 %, y Abandono del proceso de reclamo configura 3.74 %.

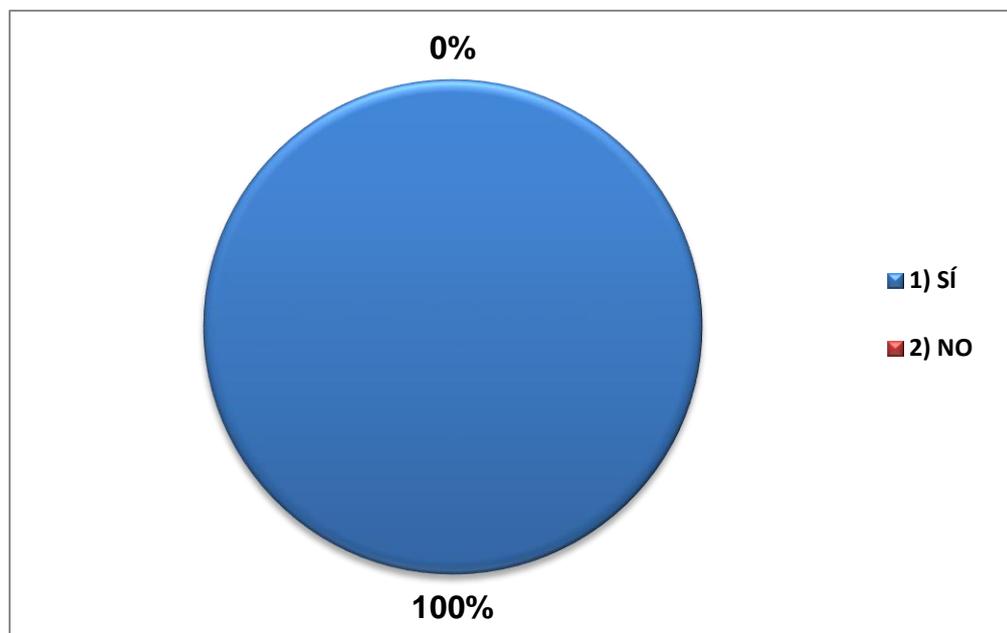
3.2. Efectividad de las actas de conciliación en relación a los casos presentados en el rubro bancario y financiero mediante la entrevista que se realizará al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Tabla N° 01: ¿Considera Ud. que la finalidad del reclamo en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), es arribar a un acuerdo conciliatorio a fin de dar solución al reclamo?

Pregunta 01	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	2	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	2	100.00 %

Fuente: Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 01: Finalidad del reclamo en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).



Fuente: Elaboración propia – Guía de entrevista.

Interpretación:

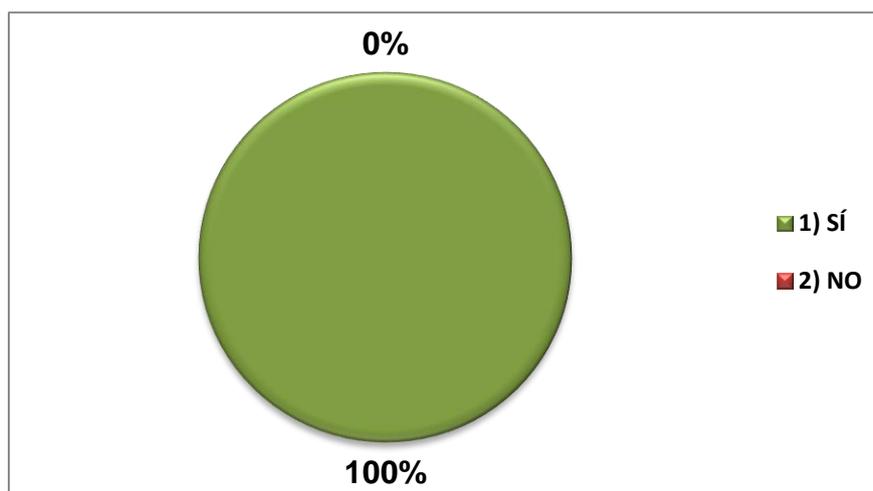
En referencia al gráfico N° 01, del 100% de la población entrevistada representada por 02 participantes (Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí consideran que la finalidad del reclamo en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), es arribar a un acuerdo conciliatorio a fin de dar solución al reclamo.

Tabla N° 02: ¿Considera Ud. que la diferencia entre un reclamo y una denuncia ante Indecopi, que el reclamo tiene un fin conciliatorio y la denuncia tiene un procedimiento administrativo?

Pregunta 02	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	2	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	2	100.00 %

Fuente: Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 02: Diferencia entre un reclamo y una denuncia ante Indecopi.



Fuente: Elaboración propia – Guía de entrevista.

Interpretación:

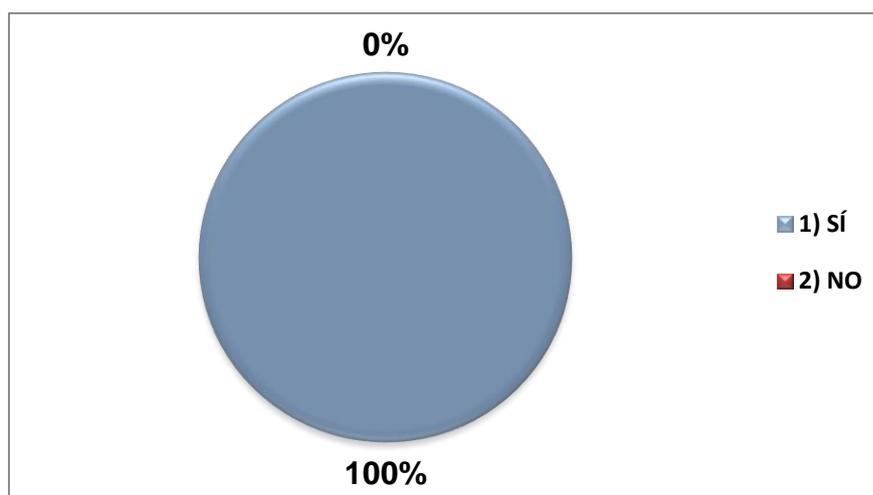
En referencia al gráfico N° 02, del 100% de la población entrevistada representada por 02 participantes (Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí consideran que la diferencia entre un reclamo y una denuncia ante Indecopi, que el reclamo tiene un fin conciliatorio y la denuncia tiene un procedimiento administrativo.

Tabla N° 03: ¿Los mecanismos alternativos de solución de conflictos que se usan en el SAC son la conciliación y la mediación?

Pregunta 03	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	2	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	2	100.00 %

Fuente: Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 03: Mecanismos alternativos de solución de conflictos que se usan en el SAC.



Fuente: Elaboración propia – Guía de entrevista.

Interpretación:

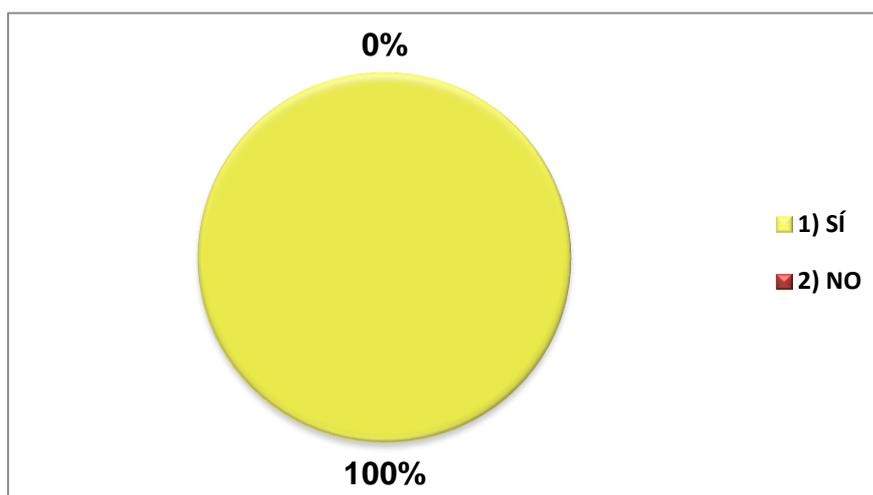
En referencia al gráfico N° 03, del 100% de la población entrevistada representada por 02 participantes (Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí que los mecanismos de solución de conflictos que se usan en el SAC son la conciliación y la mediación.

Tabla N° 04: ¿Las formas de conclusión del reclamo presentado en SAC son: conciliación, no conciliado, inasistencia del proveedor, desistimiento del reclamante y abandono?

Pregunta 04	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	2	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	2	100.00 %

Fuente: Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 04: Formas de conclusión del reclamo presentado en SAC.



Fuente: Elaboración propia – Guía de entrevista.

Interpretación:

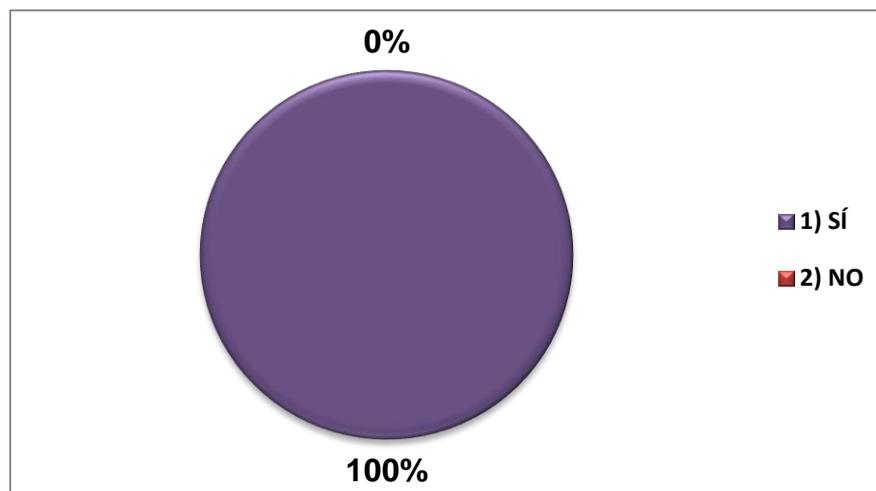
En referencia al gráfico N° 04, del 100% de la población entrevistada representada por 02 participantes (Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí las formas de conclusión del reclamo presentado en SAC son: conciliación, no conciliado, inasistencia del proveedor, desistimiento del reclamante y abandono de reclamo.

Tabla N° 05: ¿Es recomendable presentar un reclamo ante el SAC, antes que presentar una denuncia administrativa?

Pregunta 05	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	2	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	2	100.00 %

Fuente: Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 05: Presentar un reclamo ante el SAC, antes que presentar una denuncia administrativa.



Fuente: Elaboración propia – Guía de entrevista.

Interpretación:

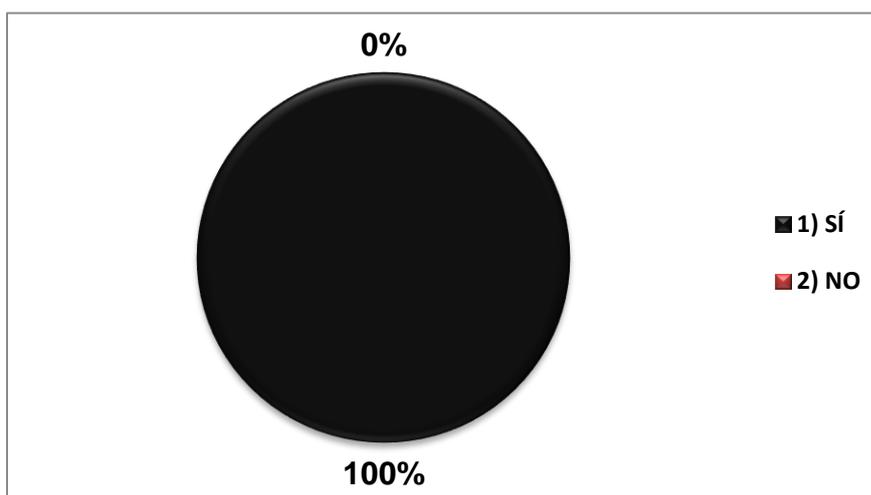
En referencia al gráfico N° 05, del 100% de la población entrevistada representada por 02 participantes (Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí es recomendable presentar un reclamo ante el SAC, antes que presentar una denuncia administrativa.

Tabla N° 06: En el rubro bancario y financiero ¿Es conveniente y/o confiable llegar a un acuerdo a través del Reclamo presentado en el SAC?

Pregunta 06	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	2	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	2	100.00 %

Fuente: Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 06: Acuerdo a través del Reclamo presentado en el SAC.



Fuente: Elaboración propia – Guía de entrevista.

Interpretación:

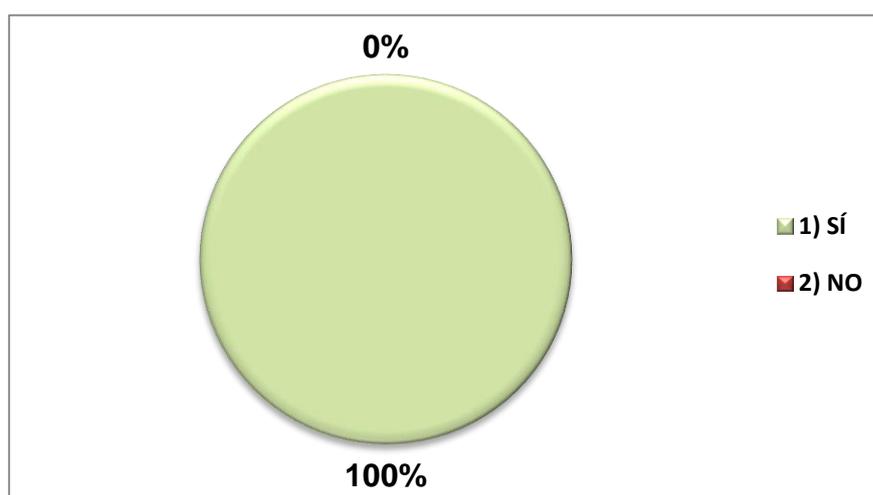
En referencia al gráfico N° 06, del 100% de la población entrevistada representada por 02 participantes (Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí es conveniente y/o confiable llegar a un acuerdo a través del reclamo presentado en el SAC.

Tabla N° 07: ¿Son efectivos las actas de conciliación del reclamo en la solución de conflictos de consumo en el rubro bancario y financiero?

Pregunta 07	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	2	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	2	100.00 %

Fuente: Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 07: Actas de conciliación del reclamo en la solución de conflictos de consumo en el rubro bancario y financiero.



Fuente: Elaboración propia – Guía de entrevista.

Interpretación:

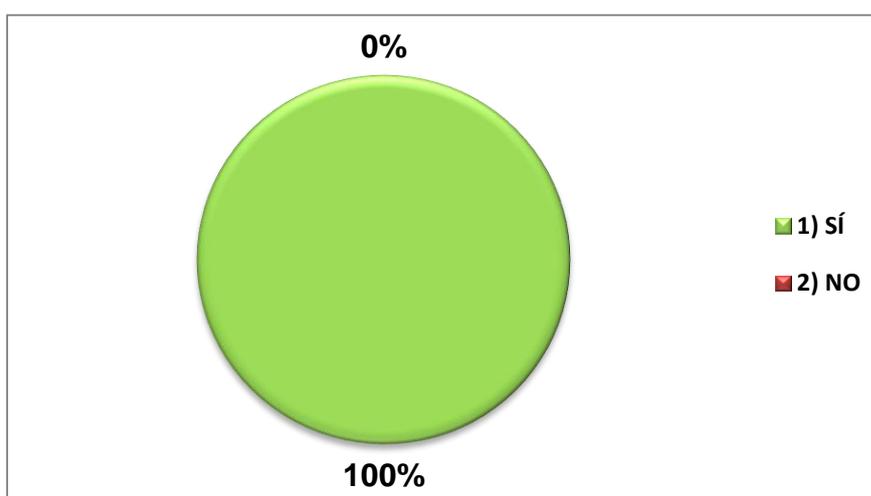
En referencia al gráfico N° 07, del 100% de la población entrevistada representada por 02 participantes (Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí son efectivas las actas de conciliación del reclamo en la solución de conflictos de consumo en el rubro bancario y financiero.

Tabla N° 08: A su criterio ¿Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son aceptados por el rubro de servicios bancarios y financieros?

Pregunta 08	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	2	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	2	100.00 %

Fuente: Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 08: Mecanismos alternativos de solución de conflictos son aceptados por el rubro de servicios bancarios y financieros.



Fuente: Elaboración propia – Guía de entrevista.

Interpretación:

En referencia al gráfico N° 08, del 100% de la población entrevistada representada por 02 participantes (Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad a su criterio respondieron que sí, respecto a que los mecanismos de solución de conflictos aplicados en esta institución, son aceptados por el rubro de servicios bancarios y financieros.

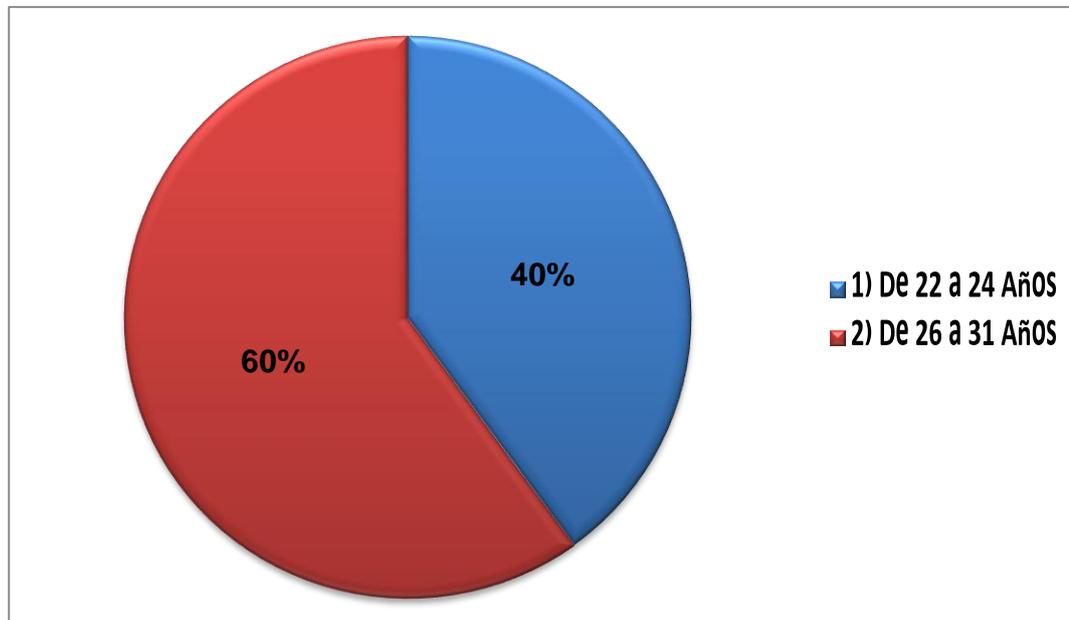
3.3. Proceso de gestión de reclamos en el INDECOPI, a través de una encuesta a los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Tabla N° 01: Colaboradores según Edad. INDECOPI – San Martín.

Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) De 22 a 24 Años	2	40 %
2) De 26 a 31 Años	3	60 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 01: Colaboradores según Edad. INDECOPI – San Martín.



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

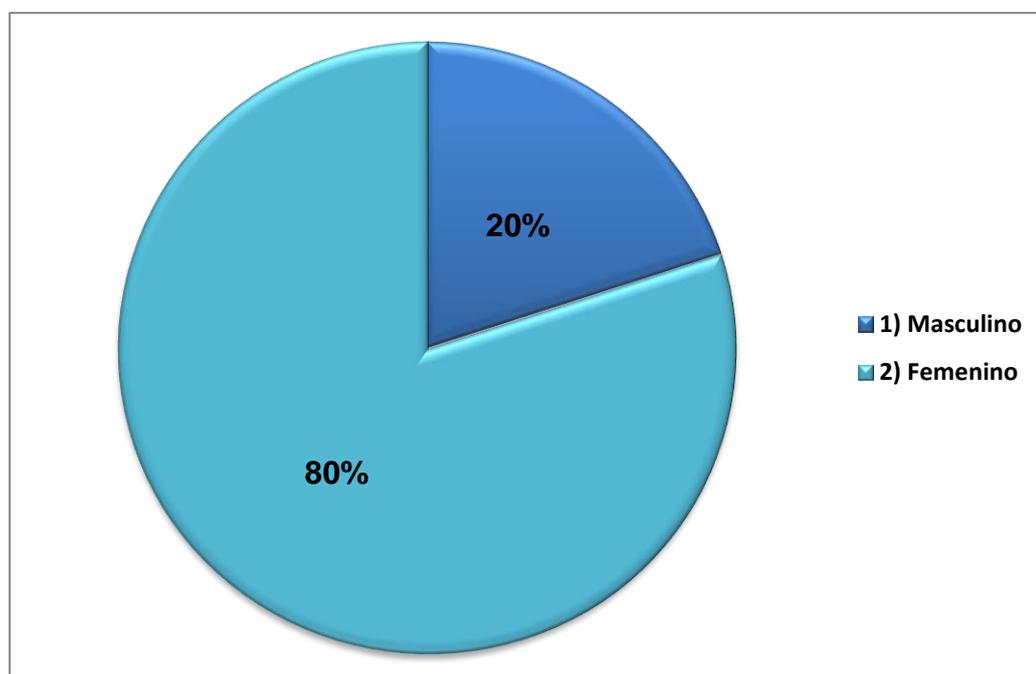
En referencia al gráfico N° 01, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), reporta la edad de los colaboradores de Indecopi – San Martín, consignando 22 a 24 años en el 40% de ellos y de 26 a 31 años el 60% de colaboradores.

Tabla N° 02: Colaboradores según Sexo. INDECOPI – San Martín.

Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) Masculino	1	20 %
2) Femenino	4	80 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 02: Colaboradores según Sexo. INDECOPI – San Martín.



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

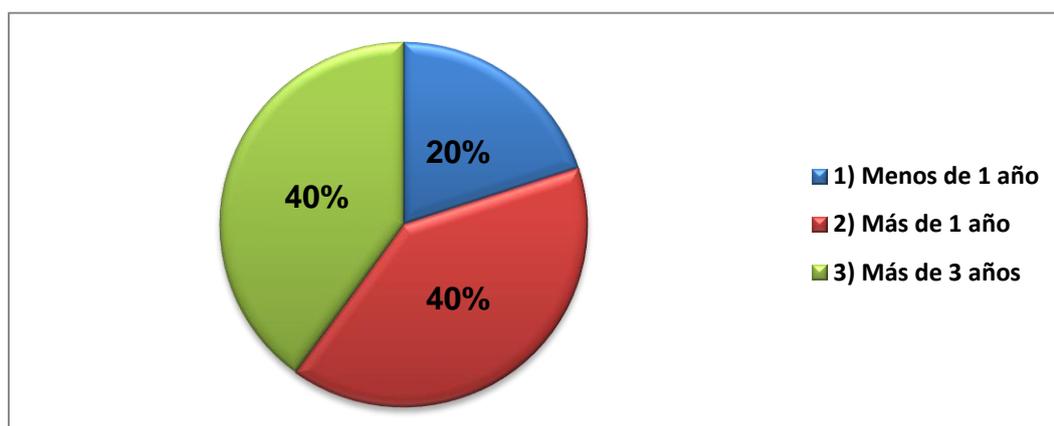
En referencia al gráfico N° 02, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), reporta la composición del género de los colaboradores de Indecopi – San Martín, la prevalencia de las mujeres con un 80%, mientras que los hombres representan el 20%.

Tabla N° 03: ¿Desde hace cuánto tiempo labora en la Oficina Regional del Indecopi en San Martín?

Pregunta 01	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) Menos de 1 año	1	20 %
2) Más de 1 año	2	40 %
3) Más de 3 años	2	40 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 03: Tiempo que labora en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

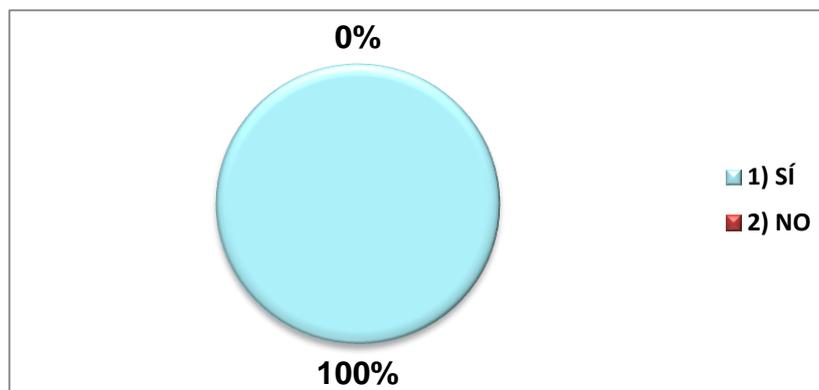
En referencia al gráfico N° 03, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), reporta el período laboral de los colaboradores dentro de Indecopi – San Martín, reportando que el 40% de ellos tiene una permanencia institucional superior a 3 años y entre 1 y dos años el 20%, por otro lado en el 20% de ellos esta permanencia es inferior a menos de 1 año.

Tabla N° 04: ¿Proporciona información en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)?

Pregunta 02	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	5	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 04: Proporciona información en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

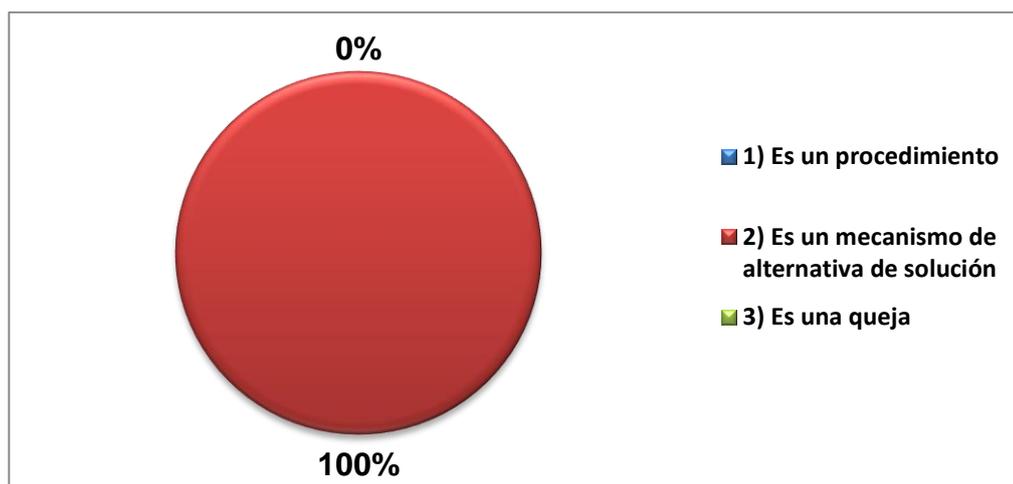
En referencia al gráfico N° 04, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí proporcionan información en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de Indecopi – San Martín.

Tabla N° 05: ¿Qué es reclamo ante el SAC?

Pregunta 03	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) Es un procedimiento	0	0.00 %
2) Es un mecanismo de alternativa de solución	5	100.00 %
3) Es una queja	0	0.00 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 05: Reclamo ante el SAC.



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

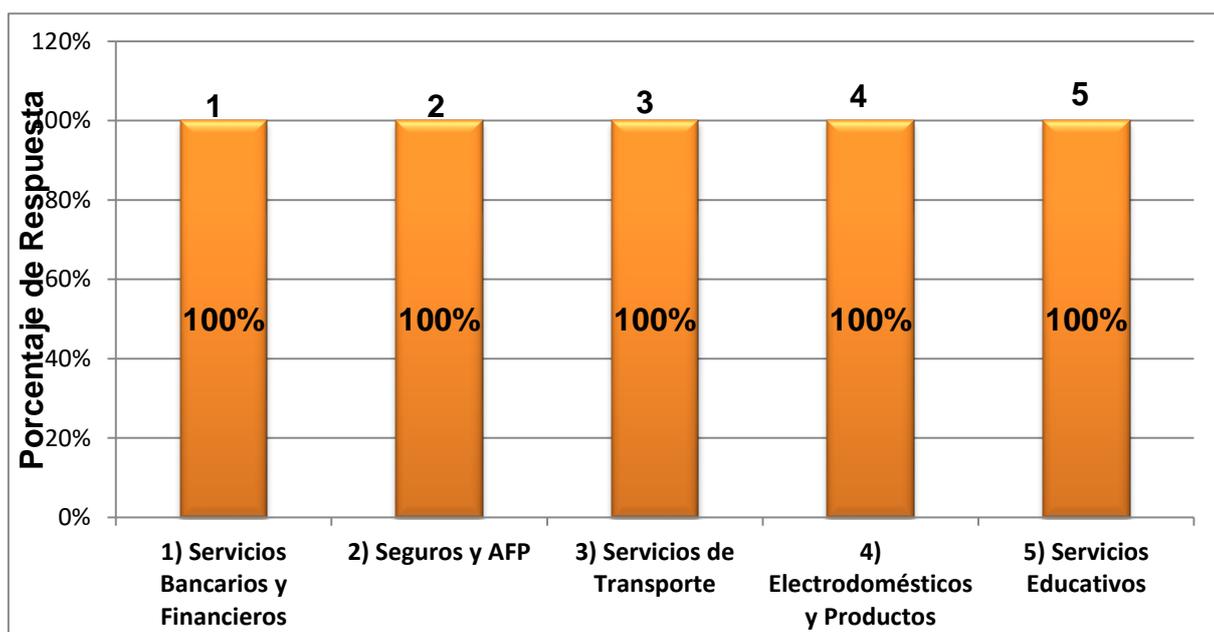
En referencia al gráfico N° 05, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que el reclamo que utilizan los usuarios es un mecanismo de alternativa de solución.

Tabla N° 06: ¿Cuáles son los sectores mayormente reclamos ante el SAC? Enumerar.

Pregunta 04	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) Servicios Bancarios y Financieros	5	100.00 %
2) Seguros y AFP	5	100.00 %
3) Servicios de Transporte	5	100.00 %
4) Electrodomésticos y Productos	5	100.00 %
5) Servicios Educativos	5	100.00 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 06: Sectores mayormente reclamos ante el SAC.



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

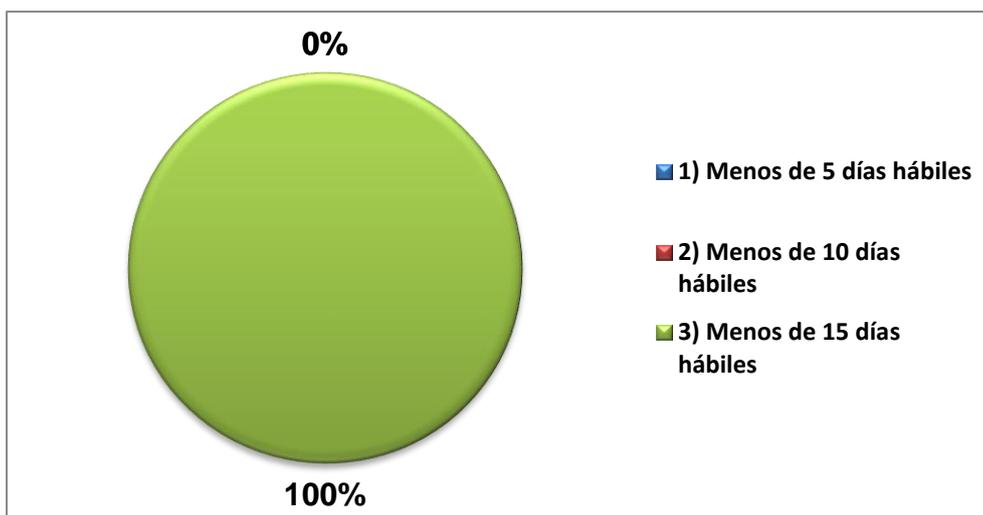
En referencia al gráfico N° 06, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), la prevalencia de los sectores que son reclamados por los usuarios ante del Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI – San Martín, reportando el 100% de colaboradores que coinciden en su apreciación en el orden de la precedencia de los sectores consultados; los más reclamados son los que ofrecen Servicios Bancarios y Financieros, seguidos de Seguros y AFP, luego en tercer lugar esta los Servicios de Transporte, seguidos de los que ofrecen Electrodomésticos y Productos y finalmente en el quinto lugar están los Servicios Educativos.

Tabla N° 07: ¿Cuánto dura el trámite del reclamo en el rubro bancario y financiero?

Pregunta 05	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) Menos de 5 días hábiles	0	0.00 %
2) Menos de 10 días hábiles	0	0.00 %
3) Menos de 15 días hábiles	5	100.00 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 07: Duración del trámite del reclamo en el rubro bancario y financiero.



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

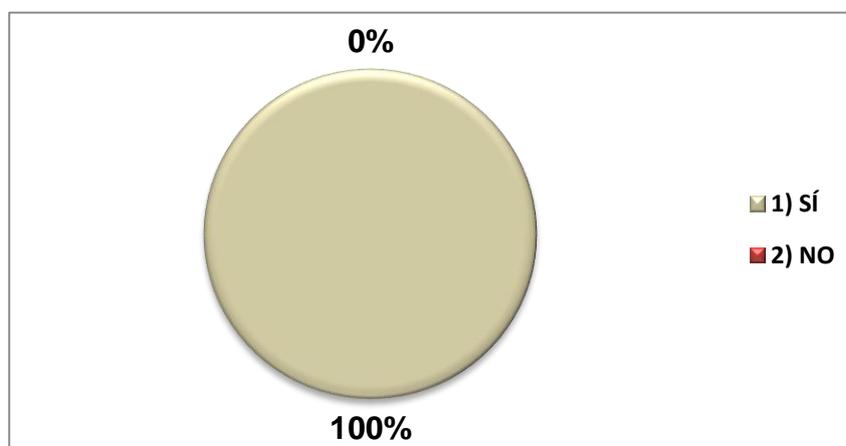
En referencia al gráfico N° 07, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que la duración del trámite del reclamo en el rubro bancario y financiero son de menos de 15 días hábiles.

Tabla N° 08: ¿Las formas de presentación del reclamo son: escrito, vía correo electrónico, de forma personal, medio telefónico, carta, portal web y por el aplicativo reclamos Indecopi?

Pregunta 06	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	5	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 08: Las formas de presentación del reclamo son: escrito, vía correo electrónico, de forma personal, medio telefónico, carta, portal web y por el aplicativo reclamos Indecopi.



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

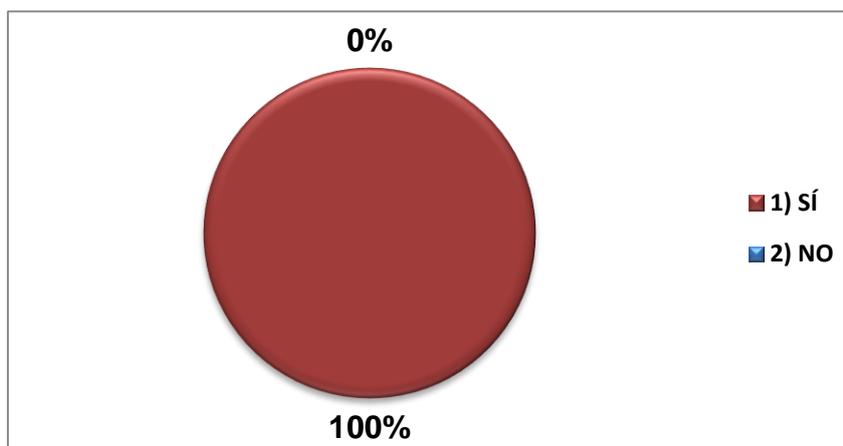
En referencia al gráfico N° 08, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí, para concretar un reclamo se puede hacer en forma escrita, vía correo electrónico, de forma personal, por vía telefónica, por carta y también por el aplicativo de reclamos en el portal web institucional.

Tabla N° 09: ¿Considera Ud. que para presentar un reclamo se debe adjuntar los medios probatorios?

Pregunta 07	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	5	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 09: Presentar un reclamo se debe adjuntar los medios probatorios.



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

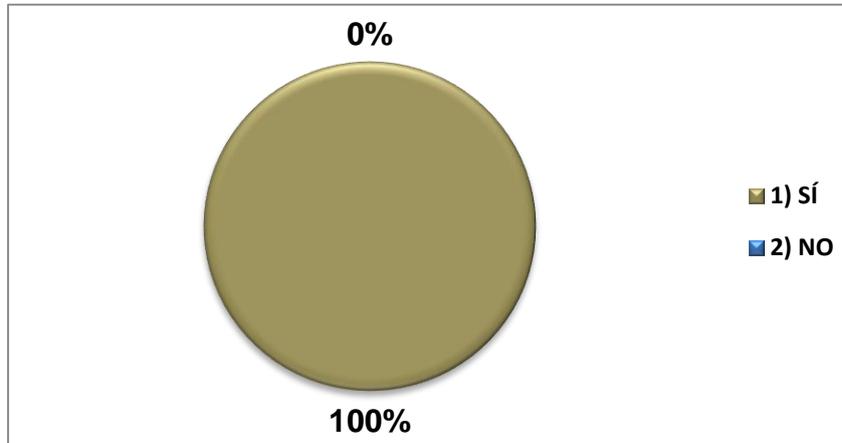
En referencia al gráfico N° 09, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí, para presentar un reclamo se debe adjuntar los medios probatorios.

Tabla N° 10: ¿Las formas de hacer traslado del reclamo son: carta, personal, correo electrónico y llamada telefónica?

Pregunta 08	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1) SÍ	5	100.00 %
2) NO	0	0.00 %
TOTAL	5	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Gráfico N° 10: Las formas de hacer traslado del reclamo son: son: carta, personal, correo electrónico y llamada telefónica.



Fuente: Elaboración propia – Guía de encuesta.

Interpretación:

En referencia al gráfico N° 10, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí, las formas de hacer el traslado que esta acción se hace por carta, personal, correo electrónico y por llamada telefónica.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín en el rubro bancario y financiero en el período 2015; resulta necesario señalar el antecedente de Rozas Carazas, José Carlos (2014) con el título: Eficacia del sistema de conciliación administrativa del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual - INDECOPI por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - Perú, donde concluye que: (1) La conciliación administrativa, presenta como ventajas y/o características básicas el fácil acceso a la resolución de conflictos (sobre todo para aquellas personas de escasos recursos económicos que son más vulnerables en la sociedad y en el mercado), la voluntariedad, rapidez; economía, seguridad, flexibilidad, confidencialidad, legalidad y neutralidad entre las partes durante la tramitación de los procedimientos de conciliación. (2) Se revela que en el ámbito espacial y temporal de investigación, la materia más reclamada fue la referida a servicios de bancarios y financieros; así tenemos que en el año 2009 se presentaron 292 reclamos y en el año 2010 se presentaron 342 reclamos. La segunda materia más reclamada fue la referida a los servicios de transporte de pasajeros aéreo y terrestre.

Al señalar a los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en el rubro bancario y financiero, tal como lo refiere el autor: Westreicher. G. (2015). “¿Cómo realizar un reclamo frente a Indecopi por operaciones bancarias?”: ¿El banco le está cobrando una comisión que no debería por el uso de su tarjeta de crédito? Para resolver este y otros problemas relacionados a productos financieros, Indecopi detalla los pasos a seguir: a) Revisar: Los consumidores deben verificar en el contrato el tipo de servicio adquirido, la tasa de interés y las demás condiciones. Estos datos deben contrastarse con los estados de cuenta, a fin de comprobar si efectivamente la entidad financiera cometió un error. “Es importante

tener la información a la mano ¿Es una tema solo de percepción o de verdad se cometió una infracción? El rubro financiero es muy técnico. Se usan términos que la mayoría de personas desconoce. Por eso, es recomendable asesorarse. b) Conciliación: En el Indecopi, primero, el reclamo ante el SAC, que es gratuito, ágil (doce días hábiles máximo) y procura una salida a través de mecanismos alternativos de solución de controversias. “Se convoca a una audiencia con la participación de un miembro del Indecopi, quien intenta que las partes lleguen a un acuerdo que será de obligatorio cumplimiento.

El instrumento aplicado en este caso es la guía de observación de los reclamos presentados en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín en el rubro bancario y financiero en el período 2015 se señala que la tabla N° 01, en referencia del gráfico N° 01, la clase de Proveedores Reclamados en el rubro de Servicios Bancarios y Financieros, consignando al Bando de Crédito del Perú como la entidad aglutina al 31.78 % de los reclamos, seguida del Banco Internacional de Perú – Interbank que incluye al 11.21 % de reclamos; luego en menores proporciones son reclamados el Banco Azteca del Perú, el BBVA Banco Continental, Crediscotia Financiera, Banco Falabella del Perú, Banco de la Nación, Banco financiero, CMAC Piura S. A. C. , Scotiabank, CMAC Paita y Financiera Efectiva con el 7 %, 6.54 %, 5.61 %, 4.67 %, 3 %, 3.74 %, 3.74%, 3.74 %, 1.87 % y 1.87 % de usuarios respectivamente; en la categoría de Otros se encuentran las entidades bancarias y financieras que han tenido como máximo un (01) reclamo por parte de sus usuarios.

Respecto al segundo objetivo la efectividad de las actas de conciliación en relación a los casos presentados en el rubro bancario y financiero de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín; resulta necesario señalar el antecedente de Osorio Villegas, Angélica María (2002) con el título: Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en excelencia a cargo de la Pontifica

Universidad Javeriana de Bogotá - Colombia, donde concluye que: **(1)** Analizado que fue el sistema del acta de la conciliación de solución de conflictos, se puede fundamentalmente destacar como, con la conciliación se trata de obtener celeridad, o sea oportunidad en la solución de situaciones de discrepancia y economía de costos, ya que permite mediante el concurso de un tercero, mecanismos que hoy se ofrecen como servicio, gratuito a la comunidad. **(2)** La institucionalización de la conciliación, como hoy está prevista en Colombia, será instrumento de búsqueda de la convivencia y de acercamiento pacífico de los espíritus con la que podrá obtenerse el mejoramiento en la calidad de vida de los ciudadanos, su vida de relación en forma armoniosa y la consolidación de su mayor anhelo: la paz.

Al señalar la efectividad de las actas de conciliación en relación a los casos presentados en el rubro bancario y financiero de la Oficina Regional de INDECOPI, tal como lo refiere de la: Página de INDECOPI. (2015). “El procedimiento de Conciliación”: El conciliador encargado del trámite del reclamo es responsable de programar la diligencia, y para ello elabora las cartas que tienen por finalidad notificar a las partes, informando la fecha y hora en que se realizará la audiencia de conciliación. - La diligencia se inicia a la hora señalada con la presencia de las partes convocadas. - Para iniciar la reunión, las partes deben presentarse con su documento de identidad vigente y con los poderes que acrediten su representación de ser el caso. - Durante la diligencia, ambas partes tendrán la oportunidad de expresar sus puntos de vista, siempre conservando las reglas de conducta y respeto mutuo. - En dicha reunión, el conciliador buscará que las personas involucradas puedan llegar a un acuerdo, y podrá proponer alguna alternativa de solución que ponga fin al inconveniente. Los compromisos que se asuman deberán plasmarse en un documento denominado Acta de Conciliación, los cuales son de obligatorio

cumplimiento, pues si ello no sucede, el consumidor podrá iniciar un procedimiento administrativo sancionador.

El instrumento aplicado en este caso es una entrevista que se realizó al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín que señala que la pregunta N° 07, en referencia al gráfico N° 07, del 100% de la población entrevistada representada por 02 participantes (Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que sí son efectivas las actas de conciliación del reclamo en la solución de conflictos de consumo en el rubro bancario y financiero.

Respecto al tercer objetivo el proceso de gestión de reclamos en el Indecopi, de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín; resulta necesario señalar el antecedente de Flores Vela, Shirley Marjorie (2009) con el título: Factores de incidencia de las infracciones al derecho del consumidor en los servicios bancarios y financieros según los procesos de reclamos y denuncias presentados ante la Oficina Regional de Indecopi San Martín durante el periodo 2008 hasta Julio del 2009 por la Universidad César Vallejo - Tarapoto, donde concluye que: (1) De los resultados obtenidos se afirma que la presentación de reclamos y denuncias por parte de los usuarios de los servicios bancarios y financieros resulta margen significativo en el aspecto de protección de los derechos del consumidor a nivel local, hasta la fecha de culminación de la investigación realizada se han reportado un total de 67 reclamos así como de 6 denuncias. (2) Sobre el aspecto de eficacia de las instituciones responsables se afirma que la labor desarrollada por la entidad Indecopi ha permitido que los reclamos atendidos en el periodo 2008 a Julio 2009 obtengan como resultado la posibilidad de arribar acuerdos conciliatorios en su mayoría

significando esta forma de conclusión el 79% de probabilidad de arribar a conclusiones efectivas.

Al señalar el proceso de gestión de reclamos en el Indecopi, a través de una encuesta a los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI, tal como lo refiere de la: Página de INDECOPI. (2011). “Opciones que te ofrece INDECOPI”: **RECLAMO:** Servicio de Atención al Ciudadano; Acuerdo conciliatorio y es gratuito – 12 días hábiles máximo. **DENUNCIA: ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS:** Se ocupa de denuncias por valores menores a S/. 10800, defectos en la información, incumplimiento de medidas correctivas o acuerdos conciliatorios. El plazo: 30 días hábiles; medidas correctivas y sanciones. **COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:** Se ocupa de denuncias por valores mayores a S/. 10800, discriminación, negligencia médica o afectaciones generales a los consumidores. Plazo: 120 días hábiles; se pueden interponer medidas correctivas y sanciones a los infractores.

El instrumento aplicado en este caso es una encuesta a los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín que señala que la pregunta N° 05, en referencia al gráfico N° 07, del 100% de la población encuestada representada por 05 participantes (Colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín), el 100% de su totalidad manifestaron que la duración del trámite del reclamo en el rubro bancario y financiero son de menos de 15 días hábiles.

Respecto al objetivo general el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos de rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015; resulta

necesario señalar el antecedente de Gamboa Bernate, Rafael H. (2000) con el título: Introducción a los métodos alternos de solución de controversias por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá - Colombia, donde concluye que: **(1)** En el tema de solución de conflictos se plantea un interrogante semejante, es decir, ¿qué se necesita para resolver los conflictos? Pues simplemente y como requisito sine qua non, que exista el conflicto. Antes de definir el conflicto se hace énfasis en que la solución del conflicto, más que ser un “problema”, es una opción de desarrollo, opción de desarrollo en el entendido en que va a ser precisamente la capacidad de resolver los conflictos, la que va a determinar la real posibilidad de un pueblo en lograr el desarrollo y en poder día a día afianzar una sociedad justa, imprescindible para el ser humano. **(2)** Los denominados Métodos Alternos de Solución de Controversias (MASC), son atribuciones que confiere la ley a los particulares, para que en unos claros y determinados casos, estos puedan resolver los conflictos sin la intervención directa del órgano judicial del Estado.

Al señalar el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos de rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI, tal como lo refiere de la: Página de INDECOPI. (2015). “La Conciliación”.- Para solucionar el inconveniente entre un consumidor y un proveedor el Servicio de Atención al Ciudadano - SAC del Indecopi te ofrece su servicio de conciliación. La Conciliación es un mecanismo alternativo a la solución de conflictos que ayuda a dos o más personas a solucionar un problema de forma rápida y sencilla. En materia de consumo, el SAC ofrece este servicio gratuitamente a la ciudadanía. La reunión estará a cargo de un conciliador del SAC, quien con su preparación y experiencia, ayudará a las partes a comunicarse y de este modo buscará lograr acuerdos definitivos y satisfactorios. En la audiencia, el conciliador explicará cuáles son las ventajas de la conciliación y establecerá las reglas que deberán respetarse durante el desarrollo de la misma. Los compromisos que se asuman se redactan

en un documento denominado acta de conciliación, y dichos acuerdos son de cumplimiento obligatorio. En el año 2014, se concluyeron 20 254 reclamos a nivel nacional a través de la conciliación; es decir, el 89 % de los reclamos concluidos (entre conciliados y no conciliados) terminaron con acuerdo entre las partes.

El instrumento aplicado en este caso es la guía de observación el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos de rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015 que señala que la tabla N° 03, en referencia del gráfico N° 03, presenta los resultados sobre el tipo de conclusión de los 107 reclamos incluidos en el estudio presentados por los usuarios del rubro de Servicios Bancarios y Financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015; al respecto lo más saltante es que el 72.90 % de reclamos fueron conciliados, los no conciliados representan el 13.08 % de ellos, el Desistimiento del Reclamante configura un 5.61 %, la inasistencia del proveedor al proceso de reclamo configura un 4.67 % y Abandono del proceso de reclamo configura 3.74 %.

Finalmente, en el presenta estudio se plantea como Hipótesis de investigación si se identifica un alto nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015; confirmándose esta conjetura por cuanto el 72.90 % de ellos fueron conciliados, es decir, solucionados eficazmente, más aún que los no conciliados representan el 13.08 % de ellos, el Desistimiento del Reclamante configura un 5.61 %, la inasistencia del proveedor al proceso de reclamo configura un 4.67 %, y Abandono del proceso de reclamo configura 3.74 %.

V. CONCLUSIONES

- Se concluye que se identificaron 107 reclamos en el rubro bancario y financiero durante el período 2015, en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, de los cuales se verifica que el Banco de Crédito del Perú es la entidad financiera más reclamada al representar el 31.78 %, seguida del Banco Internacional de Perú – Interbank con el 11.21 % ; luego en menos proporciones son reclamados el Banco Azteca del Perú, el BBVA Banco Continental, Crediscotia Financiera, Banco Falabella del Perú, Banco de la Nación, Banco Financiero, CMAC Piura S.A.C, Scotiabank, CMAC Paita y Financiera Efectiva con el 7 %, 6.54 %, 5.61 %, 4.67 %, 3 %, 3.74 %, 3.74 %, 1.87 % y 1.87 % respectivamente; por otro lado, se verifica que el motivo que representa el 80.37 % de los reclamos es por falta de idoneidad, seguida por los Cobros Indebidos con el 16.82 %, mientras que los Métodos Abusivos de Cobranza, Consumos Fraudulentos y Seguridad alcanzan solo el 0.94 % de los reclamos.
- Se concluye que las actas de conciliación de los reclamos presentados en el rubro bancario y financiero de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, si son efectivas en las solución de conflictos de consumo, en tanto, tiene un fin conciliatorio a diferencia de la denuncia que configura un procedimiento administrativo que tiene un costo y muchas veces resulta tedioso; ello se corrobora con la entrevista efectuada al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.
- Se concluye que el proceso de gestión de reclamos en el rubro bancario y financiero, tiene una duración de menos de 15 días hábiles de trámite, así mismo, las formas de presentación de reclamos pueden ser de forma escrita, vía correo electrónico, de forma personal, por vía telefónica, por carta y también por el aplicativo de reclamos en el portal web institucional para lo cual deben adjuntar los medios probatorios que acrediten el hecho. Así mismo, se corrobora con la encuesta efectuada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano

de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, que precisaron que los proveedores más reclamado son los que ofrecen Servicio Bancarios y Financieros, seguidos de Seguros y AFP, luego en tercer lugar esta los Servicios de Transporte, seguidos de los que ofrecen Electrodomésticos y Productos y finalmente en el quinto lugar están los Servicios Educativos.

- Se concluye que el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín durante el período 2015 es alta; por cuanto, el 72.90 % de ellos fueron conciliados , el 13,08 % representa a los no conciliados, el Desistimiento del Reclamante configura un 5.61 %, la inasistencia del proveedor al proceso de reclamo configura un 4.67 % y el abandono del proceso de reclamo configura solo un 3.74 %; lo que hace inferir que el presente resultado se debe a la facilidad de acceso a un sistema gratuito en el que los costos de transacción y tiempo son mínimos o casi inexistentes.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, debe informar en diversos medios de comunicación respecto a las entidades financieras más reclamadas y los casos más susceptibles de vulneración de derechos de los consumidores, a fin de ocasionar una presión mediática que provoque cambios positivos en la gestión de solución de conflictos de estas empresas y alerte a la ciudadanía al momento de contratar un crédito, préstamo, tarjetas de crédito, de ahorro, etc.
- Se recomienda que la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, realice campañas de asesorías en los diversos centros poblados y asentamientos humanos en donde no tienen recursos para acceder a un procedimiento administrativo como la denuncia; ello, con la finalidad de tomar sus reclamos y realizar la gestión de lo mismo al ser un mecanismo alternativo de solución gratuito.
- Se recomienda que la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, evalúe reducir el plazo de gestión de reclamo, en tanto está puede reducirse entre 5 hasta 10 días hábiles, ello permitirá materializar y cuantificar el desempeño e iniciativa de las empresas en solucionar los reclamos de sus usuarios.
- Se recomienda que la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, aumente y refuerce las capacitaciones, charlas y ferias informativas donde se resalte la importancia, ventajas, finalidad y eficacia del reclamo que se presenta en el Servicio de Atención al Ciudadano a fin de debatir aquellos pensamientos errados que califican al mismo como una pérdida de tiempo. Así mismo, se gestione convenios con centros educativos, institutos y universidades, a fin de impartir talleres de aprendizajes de consumo en los que se eduque a los futuros profesionales en cuanto a sus derechos y las obligaciones que tienen los proveedores.

VII. REFERENCIAS

1. LIBROS:

- Aguila. C. (2014). *El ABC del Derecho, Protección al Consumidor – Funciones de la Comisión de Protección al Consumidor*. (3ra. Ed.). Perú: EGACAL. S.A.
- Aguila. C. (2014). *El ABC del Derecho, Protección al Consumidor – Definición de Derecho de Consumidor*. (3ra. Ed.). Perú: EGACAL. S.A.
- Aguila. C. (2014). *El ABC del Derecho, Protección al Consumidor – Derecho del Consumidor como Derecho Constitucional*. (3ra. Ed.). Perú: EGACAL. S.A.
- Aguila. C. (2014). *El ABC del Derecho, Protección al Consumidor – Deber de Información*. (3ra. Ed.). Perú: EGACAL. S.A.
- Constitución Política del Perú, “Defensa del consumidor”; Artículo 65°.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Los Derechos de los consumidores”, artículo 1°.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Servicio de Atención de Reclamos”, artículo 24°.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Productos o Servicios Financieros”, artículo 81°.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Reclamos de productos o servicios financieros y de seguros”, artículo 88°.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Conciliación”, artículo 147°.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Mediación”, artículo 148°.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 “Acta de Mediación”, artículo 149°.

- Dávila. S. (2012). *Anuario de estadísticas Institucionales – Servicio de Atención al Ciudadano*. (1ra.Ed.). Perú: Postmaster Indecopi.
- Espinoza. J. (2004). *Ley de Protección al Consumidor, “Introducción de Medios Alternativos de Solución de Conflictos*. (1ra. Ed.). Perú: RODHAS. S.A.
- Espinoza, J. (2014). *Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos*. (3ra.Ed.). España: RDA 10.
- Hernández, R. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- INDECOPI – SAN MARTÍN. (2015). *Reclamos de las Estadísticas del año 2015 – rubro de servicios bancarios y financieros contra el Banco de Crédito del Perú*. Tarapoto, San Martín.
- Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo N° 716, artículo 38°.
- Méndez, L. (2013). *Sector financiero son los más quejados en INDECOPI*. Lima, Perú: Recuperado de: <http://larepublica.pe/23-04-2013/segun-indecopi-sector-financiero-y-educacion-son-los-mas-quejados-en-la-region>.
- Mokate. K. (2014). *Eficacia – Marco Teórico*. España, Madrid: Recuperado de: file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20XI%20ciclo/desarrollo%20de%20tesis/bibliograf%C3%ADa/1.3.%20teor%C3%ADas%20relacionadas%20al%20tema/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf.
- Noyola, X. (2015). *Servicios bancarios*. (2da. Ed.). Argentina: CAL.
- Página de INDECOPI. (2011). *Opciones que te ofrece INDECOPI*. Lima, Perú: Recuperado de: <file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.3.%20teor>

[%C3%ADas%20relacionadas%20al%20tema/Derechos_del_consumidor-Libro_de_reclamaciones%201.3.%20.pdf](#).

- Página INDECOPI. (2015). *¿Cuáles son mis principales derechos como consumidor?*. Lima, Perú: Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/principales-derechos-como-consumidores>.
- Página de INDECOPI. (2015). *La Conciliación*. Lima, Perú: Recuperado de: <file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.3.%20teor%C3%ADas%20relacionadas%20al%20tema/conciliaci%C3%B3n%201.3.%20.pdf>.
- Página de INDECOPI. (2015). *El procedimiento de Conciliación*. Lima, Perú: Recuperado de: <file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.3.%20teor%C3%ADas%20relacionadas%20al%20tema/Procedimiento%20de%20conciliaci%C3%B3n%20SAC%201.%203%20.pdf>.
- Página de INDECOPI. (2015). *La mediación*. Lima, Perú: Recuperado de: <file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.3.%20teor%C3%ADas%20relacionadas%20al%20tema/Mediacion%201.3.%20.pdf>.
- Página de INDECOPI. (2015). *El proceso de mediación*. Lima, Perú: Recuperado de: <file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.3.%20teor%C3%ADas%20relacionadas%20al%20tema/ProcesoMediacion%201.3.%20.pdf>.
- Página de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. (2015). *Tus derechos como consumidor*. Lima, Perú: Recuperado de: <https://www.consumidor.gob.pe/tus-derechos>.

- Peña. O. (2014). *Conciliación Extrajudicial – Marco Teórico Conciliación*. (5ta. Ed.). Perú: APECC.
- Peña. O. (2014). *Conciliación Extrajudicial – Definición de Conciliación de autores nacionales*. (5ta. Ed.). Perú: APECC.
- Peña. O. (2014). *Conciliación Extrajudicial – Definición de Conciliación de autores extranjeros*. (5ta. Ed.). Perú: APECC.
- Peña. O. (2014). *Conciliación Extrajudicial – Definición de Conciliación*. (5ta. Ed.). Perú: APECC.
- Ramos. C. (2013). *La Historia de una innovación – Medidas de Control para evitar consumos fraudulentos*. (2da. Ed.). Perú: Postmaster Indecopi.
- Tassano. H. (2015). *Memoria Anual – ¿Qué es el INDECOPI?*. (1ra.Ed.). Perú: Postmaster Indecopi.
- Tassano. H. (2015). *Memoria Anual – Servicio de Atención al Ciudadano*. (1ra.Ed.). Perú: Postmaster Indecopi.
- Vittone, A. (2014). *Solución de conflictos*. (3ra. Ed.). Argentina: CAL.

2. TESIS:

- Flores, S. (2009). *Factores de incidencia de las infracciones al derecho del consumidor en los servicios bancarios y financieros según los procesos de reclamos y denuncias presentados ante la Oficina Regional de Indecopi San Martín durante el periodo 2008 hasta Julio del 2009*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Gamboa, R. (2000). *Introducción a los métodos alternos de solución de controversias*. (tesis de pregrado). Universidad de Bogotá. Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.2.%20trabajos%20previos/1.2.%20Internacional/Tesis04%201.2.%20Internacional.pdf>.

- Guadalupe. J. (2012). *Procedimiento arbitral de consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre consumidores y empresarios, en México y España*. (tesis de postgrado). Universidad de Murcia. España. Recuperado de: base de datos <file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.2.%20trabajos%20previos/1.2.%20Internacional/Tesis%20Doctoral%20Jos%C3%A9%20G.%20Steele%20Garza%2017-10-2012%20UM%201.2.%20Internacional.pdf>.
- Osorio, A. (2002). *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en excelencia*. (tesis de pregrado). Universidad de Bogotá. Colombia. Recuperado de: base de datos <file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.2.%20trabajos%20previos/1.2.%20Internacional/Tesis-15%201.2.%20Internacional.pdf>.
- Rozas, J. (2014). *Eficacia del sistema de conciliación administrativa del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual – INDECOPI*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Perú. Recuperado de: base de datos <file:///C:/Users/ACER/Downloads/253T20140039.pdf>.
- Viguria, C. (2012). *El consumidor financiero: necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor*. (tesis de pregrado). Universidad Católica. Perú. Recuperado de: base de datos file:///C:/Users/ACER/trabajos%20uni%20X%20ciclo/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n/bibliograf%C3%ADa/1.2.%20trabajos%20previos/1.2.%20Nacional/VIGURIA_CHAVEZ_CARLOS_CONSUMIDOR_PROTECCION%201.2.%20Nacional.pdf.

3. REVISTAS:

- Castro. P. (2011 Agosto 4). Alóbanco de INDECOPI. *Revista Peruana*. Vol. 6, 1. Recuperado de: <http://www.connuestroperu.com/consumidor/19513-qalo-banco-de-indecopi-iuna-burla-a-los-consumidores>.
- Herrera. C. (2015 Marzo 13). ¿A qué se considera reclamo y cómo hacerlo?. *Revista Peruana*. Vol. 8, 1. Recuperado de: <http://economia/economia/indecopi-a-que-se-considera-reclamo-y-como-hacerlo-noticia-777808>.
- Hernández, C. (2016, Enero – Marzo 30). *Arbitraje de Consumo en busca de una solución justa, un mecanismo fácil, rápido y gratuito para resolver los conflictos. Indecopi a tu servicio*, 22(2), 12 -15.
- Tassano. H. (2012 Marzo 15). Conozca cómo formular sus denuncias y reclamos ante Indecopi. *Revista Peruana*. Vol. 6, 1. Recuperado de: <http://www.capital.com.pe/tendencias/conozca-como-formular-sus-denuncias-y-reclamos-ante-indecopi-noticia-461572>.
- Westreicher. G. (2015 Enero 23). ¿Cómo realizar un reclamo frente a Indecopi por operaciones bancarias?. *Revista Peruana*. Vol. 9, 1. Recuperado de: <http://gestion.pe/tu-dinero/como-realizar-reclamo-frente-indecopi-operaciones-bancarias-2121328>.

ANEXOS

RECLAMOS TRAMITADOS ANTE INDECOPI PERIODO 2015

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
1							
2							
3							
4							
5							
6							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
55							
56							
57							
58							
59							
60							
61							
62							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
71							
72							
73							
74							
75							
76							
77							
78							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
95							
96							
97							
98							
99							
100							
101							
102							

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
103							
104							
105							
106							
107							



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - ENTREVISTA

Dirigido al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y a la jefa de la comisión de protección al consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Buenos días:

Soy estudiante de pre – grado de la Universidad César Vallejo – Facultad de Derecho. Me encuentro realizando una entrevista de opinión para formalizar mi trabajo de investigación denominado:

“NIVEL DE EFICACIA DEL RECLAMO COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RELACIÓN A LOS CASOS DEL RUBRO DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS EN LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI EN SAN MARTÍN, PERÍODO 2015”.

Agradeceré a usted se sirva contestar a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible.

Gracias por su amabilidad.

CUESTIONARIO:

1. ¿Considera Ud. que la finalidad del reclamo en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), es arribar a un acuerdo conciliatorio a fin de dar solución al reclamo?

a) SÍ.

b) NO.

2. ¿Considera Ud. que la diferencia entre un reclamo y una denuncia ante Indecopi, que el reclamo tiene un fin conciliatorio y la denuncia tiene un procedimiento administrativo?
- a) SÍ.
- b) NO.
3. ¿Los mecanismos alternativos de solución de conflictos que se usan en el SAC son la conciliación y la mediación?
- a) SÍ.
- b) NO.
4. ¿Las formas de conclusión del reclamo presentado en SAC son: conciliación, no conciliado, inasistencia del proveedor, desistimiento del reclamante y abandono?
- a) SÍ.
- b) NO.
5. ¿Es recomendable presentar un reclamo ante el SAC, antes que presentar una denuncia administrativa?
- a) SÍ.
- b) NO.
6. En el rubro bancario y financiero ¿Es conveniente y/o confiable llegar a un acuerdo a través del Reclamo presentado en el SAC?
- a) SÍ.
- b) NO.

7. ¿Son efectivos las actas de conciliación del reclamo en la solución de conflictos de consumo en el rubro bancario y financiero?

a) SÍ.

b) NO.

8. A su criterio ¿Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son aceptados por el rubro de servicios bancarios y financieros?

a) SÍ.

b) NO.

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN.



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – ENCUESTA

Dirigido a los colaboradores que atienden en los Servicios de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.

Buenos días:

Soy estudiante de pre – grado de la Universidad César Vallejo – Facultad de Derecho. Me encuentro realizando una encuesta de opinión para formalizar mi trabajo de investigación denominado:

“NIVEL DE EFICACIA DEL RECLAMO COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RELACIÓN A LOS CASOS DEL RUBRO DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS EN LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI EN SAN MARTÍN, PERÍODO 2015”.

Agradeceré a usted se sirva contestar a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible.

Gracias por su amabilidad.

EDAD

SEXO M F

FORMULACIÓN DE PREGUNTAS:

1. ¿Desde hace cuánto tiempo labora en la Oficina Regional del INDECOPI en San Martín?
 - a) Menos de 1 año.
 - b) Más de 1 año.
 - c) Más de 2 años.
 - d) Más de 3 años

2. ¿Proporciona información en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)?

a) Sí.

b) NO.

3. ¿Qué es reclamo ante el SAC?

a) Es un procedimiento.

b) Es un mecanismo de alternativa de solución.

c) Es una queja.

4. ¿Cuáles son los sectores mayormente reclamos ante el SAC?

Enumerar

a) Servicios de transporte.

b) Servicios bancarios y financieros

c) Electrodomésticos y productos.

d) Servicios Educativos.

e) Seguros y AFP.

5. ¿Cuánto dura el trámite del reclamo en el rubro bancario y financiero?

a) Menos de 5 días hábiles.

b) Menos de 10 días hábiles.

c) Menos de 15 días hábiles.

6. ¿Las formas de presentación del reclamo son: escrito, vía correo electrónico, de forma personal, medio telefónico, carta, portal web y por el aplicativo reclamos Indecopi?

a) SÍ.

b) NO.

7. ¿Considera Ud. que para presentar un reclamo se debe adjuntar los medios probatorios?

a) SÍ.

b) NO.

8. ¿Las formas de hacer traslado del reclamo son: carta, personal, correo electrónico y llamada telefónica?

a) SÍ.

b) NO.

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - GUÍA DE OBSERVACIÓN

RECLAMOS TRAMITADOS ANTE INDECOPI PERÍODO 2015

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
1	D2015-00006	Gene Fonseca Aspajo	Banco Internacional Del Perú - Interbank	Con fecha 27/02/14 la reclamante recibió un préstamo de S/.28,000.00(veintiocho mil y 00/100 nuevos soles) por parte de la reclamada, lo cual se pagaría mediante descuento por planilla a través del subcafae San Martín. La reclamante ha sido descontada en su sueldo durante 10 meses. Sin embargo, el día 05/10/14 la reclamante se acerca a las oficinas de la reclamada para realizar el pago total de su préstamo informándole que se ha procedido a hacer una reprogramación del cronograma de pagos en el cual no se reconoce el pago efectuado por la reclamante en los meses marzo, abril y mayo que hace un total de S/. 2,073.47 (dos mil setenta y tres y 47/100 nuevos soles), ello sin su consentimiento y aprobación.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros indebidos	No conciliado
2	D2015-00011	Manuel García García	Banco de la Nación	Que con fecha 08/01/2015 el reclamante acudió a la agencia de la reclamada ubicada en el Distrito de la Banda de Shilcayo para realizar un retiro ascendente a S/.2000.00 nuevos soles a las 09:42 horas. Agrega que, se apersonó al local del BCP para realizar el depósito de los S/.2000.00 nuevos soles a una cta de un familiar. El encargado del BCP le retuvo un billete de S/.100.00 nuevos soles por la presunta falsificación de numerario el mismo que tiene la serie a4665863s, dicho depósito se realizó a las 09:56 horas como consta en el boucher.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	No conciliado

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
3	D2015-00027	José Wilmer Bustamante Guevara	Banco Azteca del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que con fecha 24/01/2015 recibió la notificación de cobranza pre-judicial por parte de la reclamada, en donde el figuraba como aval de un crédito por el monto de S/.1713.61 nuevos soles, crédito que no reconoce, ni mucho menos haber dado la autorización del mismo.	Servicios Bancarios y Financieros	Métodos abusivos de cobranza	No conciliado
4	D2015-00028	Daniel Antonio Paredes Arévalo	BBVA Banco Continental S.A.	El reclamante refiere que con fecha 26/01/2015 se acercó al local de la reclamada para realizar el retiro de dinero de su cta N° 0011 0310 04 0200741159, operación que no pudo realizar por que en el cajero figuraba que no se podía realizar dicha operación. Agrega que, se apersonó para realizar dicha operación por ventanilla, dándose con la sorpresa que su tarjeta estaba bloqueada. Así mismo, al indagar con un funcionario de la reclamada le informaron que en su sistema figuraba como DNI robado y que además con fecha 21/01/2015 se realizaron trasferencias a unas ctas que el reclamante desconoce, afectándosele de manera económica.	Servicios Bancarios y Financieros	Consumos fraudulentos	Conciliación
5	D2015-00037	Maritza Ramírez Fababa	Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres Ltda.	Con fecha 25 de noviembre del 2011 el reclamante obtuvo una reprogramación de préstamo por parte de la reclamada debiendo pagar mensualmente el monto de S/.515.00 (quinientos quince y 00/100 nuevos soles). Desde el mes de diciembre del 2014, el reclamante asegura que viene pagando de forma excesiva al establecido en el cronograma de pagos. Se acercó a la reclamada y le indicaron que el incremento en sus cuotas se debe a los intereses que no fueron cargados en su momento.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Inasistencia del proveedor

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
6	D2015-00039	Ruth Chermen Soria Vargas	Banco de Crédito del Perú S.A.	Con fecha 05/01/15, el reclamante acudió hacer un depósito en la reclamada por el monto de S/.3860.00 (tres mil ochocientos sesenta y 00/100 nuevos soles). Sin embargo, el cajero retuvo el dinero por error en la operación debido a que se quedó trabado. En reiteradas oportunidades presentó su reclamado ante la reclamada, recibiendo como respuesta el día 06/02/15 que le devolvieron a su cuenta de ahorro el monto de S/.2 510.00 (dos mil quinientos diez y 00/100 nuevos soles).	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
7	D2015-00047	Edith Riva Hidalgo	Financiera Efectiva S.A.	La reclamante con fecha 21/11/13 adquirió un tv lg de 50" financiado por la reclamada, recibiendo el cronograma de pagos por el monto de S/.7,619.04 (siete mil seiscientos diecinueve y 04/100 nuevos soles). El 03/09/14 la reclamante pagó por adelantado 3 cuotas (n°11,12 y 13). Sin embargo, el día 13/02/15 la reclamante se aproximó a la reclamada para realizar el pago de la cuota n°14 informándole que se ha procedido a hacer una reprogramación del cronograma de pagos en el cual no se reconoce el pago efectuado por adelantado, ello sin su consentimiento y aprobación.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
8	D2015-00050	Ronald Javier Heredia Pérez	Banco de Crédito del Perú	El reclamante manifiesta que adquirió con la reclamada una tarjeta de crédito solución negocios N° 4099 8000 1000 ****, el mismo que venía cancelando puntualmente. Agrega que, en el mes de diciembre del 2014 se apersonó al local de la reclamada para realizar.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
9	D2015-00052	Walter Isminio Guerra	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A.	El día 06/02/15 reclamante consultó su estado financiero en el sbs, figurando que ha sido reportado con calificación: perdida por vuestra representada. Agregó que, ha cancelado puntualmente las últimas 5 cuotas de su préstamo y hasta la fecha no han actualizado su calificación en el sbs. Además, nos indicó que vuestras oficinas no cuentan con el libro de reclamaciones.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
10	D2015-00062	Irma Betty Reátegui Vda de Mori	Banco de Crédito del Perú S.A.	Con fecha 21/02/15 la reclamante mediante el n° de operación 07040416 hizo un depósito vía internet a una cuenta equivocada. con fecha 23/02/15 presentó su reclamo con el n°4045535, el cual al día siguiente mediante correo de vuestra representada le dieron como respuesta la negación de su solicitud aduciendo que el titular de la cuenta que había depositado equivocadamente debía autorizar la devolución. Agregó que, no puede contactarse con el titular de la cuenta que depositó equivocadamente y que vuestra representada no le brinda otra solución.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
11	D2015-00064	Néstor Abel Arévalo Mera	Crediscotia Financiera S.A.	Con fecha 16 de enero del 2015 vuestra entidad entregó al reclamante el nuevo cronograma de pagos del refinanciamiento que solicitó; razón por la cual canceló la primera cuota el 20 de enero del 2015. Al aproximarse a cancelar la segunda cuota del mes de febrero le indicaron que en su sistema figura que no ha cancelado la primera cuota. Agregó que, personal de su representada la visitaron y recibe constantes llamadas de cobranza.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
12	D2015-00069	Kevin Antonio Cardozo Huansi	Selva RBJ Comercial E.I.R.L.	El reclamante refiere que con fecha 30 de octubre del 2014 adquirió un vehículo trimovil del local de la reclamada, la misma que fue financiada por la entidad de Acceso edpyme. Agrega que, con fecha 23 de enero del 2015 se apersonó a su domicilio un trabajador de la financiera crediscotia informándosele que estaba atrasado en sus pagos del trimovil adquirido. Es así que, el reclamante se sorprendió ya que al momento de comprar el vehículo este firmó con acceso edpyme mas no con crediscotia, lo cual es un abuso por parte de la tienda comercial RBJ al otorgar dos créditos por un mismo vehículo, perjudicándosele económicamente.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indebidos	Desistimiento del reclamante
13	D2015-00070	Giuliana Gloria Neyra Salvador	Banco Cencosud S.A.	La reclamante refiere que en el mes de enero del presente año adquirió un tarjeta de crédito nº 5502 1800 0084 **** de la reclamada, donde no se le informó correctamente que tipo de seguro tenía que pagar. Que aprox. a fin de mes de febrero le llegó un estado de cuenta donde se indicaba que tenía que realizar el pago de la suma de S/.26.60 por concepto de segur oncológico con referencia a su tarjeta de crédito. Agrega que, ustedes como entidad deben de informar en su oportunidad los beneficios y pagos a realizar con la adquisición de los productos que la reclamada ofrece.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad / Producto	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
14	D2015-00078	Raquel del Pilar Vargas Alverca	Mi Banco	Con fecha 28 de febrero del 2015 la reclamante se acercó a vuestra entidad para hacer el retiro correspondiente a los abonos producto de las ventas realizadas mediante el pos visa; sin embargo. Se dio con la sorpresa que aparecía con saldo insuficiente; razón por la cual se acercó a plataforma a solicitar información, indicándole que desconocían el motivo. Agregó que, a la fecha no puede disponer del dinero del pos visa y no le dan solución e información precisa a su problema.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
15	D2015-00082	Leslie Nathalie Meneses Chung	Banco de Crédito del Perú S.A.	Con fecha 15 de febrero del 2015 la reclamante acudió al cajero automático de vuestra entidad ubicado en la Av. Alfonso Ugarte N°1172 para retirar el monto de S/.700.00; pero, el cajero no dispuso correctamente el efectivo solicitado; razón por la cual al día siguiente lunes 16 de febrero se acercó a vuestras oficinas a poner hasta en 02 oportunidades su reclamo el cual tuvo como respuesta que no es posible acceder a su solicitud de devolución de dinero. Agregó, que solicitó las grabaciones de las cámaras del cajero y le negaron porque no existe el mismo.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	No conciliado
16	D2015-00087	Pinchi Leonel Mozombite	Banco de Crédito del Perú S.A.	Con fecha 20 de marzo del 2015 el reclamante se acercó al cajero de vuestra entidad para realizar un retiro de su cuenta de ahorros N°550-26118448-0-04; sin embargo el cajero le indicó que no existía saldo disponible; razón por la cual, se acercó a plataforma y le indicaron que su dinero estaba retenido. Agregó, que no le quisieron brindaron información respecto a dicha retención.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Inasistencia del proveedor

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
17	D2015-00089	Julio Cesar Coral Rengifo	Banco Financiero del Perú S.A.	El reclamante refiere que viene siendo reportado ante la central de riesgo por parte de la reclamada por una deuda mancomunada ascendente a S/.42 281.00, deuda que el reclamante no reconoce haber adquirido y que tampoco conoce a la tercera persona que lo adquirió, perjudicándosele en el sistema e imposibilitándole de acceder a un crédito en otras entidades financieras.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
18	D2015-00090	Filomena del Rosario Noriega Morey	Derrama Magisterial	En el mes de enero del 2014 la reclamada accedió a un préstamo de vuestra entidad por el monto de S/.10 000 nuevos soles el cual sería cancelado mediante descuento por planilla. El 03/03/15 la reclamada consultó el monto que adeuda en sus oficinas y procedió a cancelarlo en su totalidad; sin embargo, a la fecha le siguen descontando por planilla el préstamo ya cancelado.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
19	D2015-00096	Fabiana Juep Cahuaza	Financiera Confianza S.A.A.	Con fecha 11 de marzo del 2015 la reclamante se acercó a vuestra entidad a conversar con el analista judicial: Abg. Andrés Inga Mendizábal con quien llegó al acuerdo de pagar el 30 de marzo del 2015 el monto de S/.,2,100.00(dos mil cien y 00/100 nuevos soles) y que el mismo día le otorgaría su constancia de no adeudo; razón por la cual, el día señalado se acercó a vuestra representada a fin de cancelar el monto acordado y el administrador le indicó que el abogado ya no trabaja en vuestra entidad y que no le reconocen acuerdo alguno.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
20	D2015-00102	Deny Keilith Díaz Montenegro	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta que con fecha 16 de febrero del 2015 fue notificada vía notarial el cobro de un protesto n° 309-2015, el mismo que no reconoce haber firmado. Agrega que con fecha 03 de marzo del 2015 nuevamente fue notificada por el ducto notarial con otro protesto n° 413-2015. Es así que la reclamante se apersonó al local de la reclamada para manifestar su disconformidad con las cobranzas que se están realizando puesto que ella no reconoce haber firmado ningún título valor, el cual se le viene realizando el cobro de los mismos, dejando con fecha 11 de marzo del 2015 un reclamo, que hasta la fecha no ha recibido respuesta alguna.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indevidos	No conciliado
21	D2015-00105	Miguel Angel Mora Ravello	Banco Interamericano de Finanzas	El reclamante refiere que con fecha 14 de marzo del presente año se apersonó al local de la reclamada para realizar el pago de su cuota con referencia a su tarjeta de crédito N° 820000112190, ascendente a S/.697.00. Agrega que, con fecha 09 de abril del 2015 recibió una llamada por parte de un funcionario de la reclama donde se le indicaba que estaba atrasado 02 días en la cuota del mes de marzo, razón que lo sorprendió por que dicha cuota ya lo había cancelado adelantada el 14 de marzo. Así mismo para no perjudicarse en el sistema financiero, el reclamante realizó el pago de la suma de S/.652.35, el cual le parece inapropiado que pagase dos veces una misma cuota.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
22	D2015-00123	Manuel Leopoldo Torres Rodríguez	Banco de la Nación	El reclamante manifiesta haber adquirido con fecha 22 de mayo del 2014 un crédito del local de la reclamada, el mismo que fue cancelado en su totalidad con fecha 28 de febrero del 2015. Agrega que, con fecha 24 de febrero se realizó el descuento de su cta. de ahorros correspondiente a la cuota del mes de febrero, descuento que le parece injusto puesto que se le está considerando un pago doble sobre una misma cuota.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indevidos	Conciliación
23	D2015-00124	Manuel Leopoldo Torres Rodríguez	Banco Financiero del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que tuvo la intención el 02 de marzo del 2015 de cancelar su préstamo por convenio en una agencia de la reclamada en Yurimaguas; sin embargo le indicaron que debe realizar el pago en la ciudad de Tarapoto; razón por la cual el 04 de marzo del 2015 presentó su solicitud en la ciudad de Tarapoto y le indicaron que debía esperar por un plazo de 14 días para que pueda realizar la cancelación de dicho préstamo. Agregó que, al momento de cancelar el préstamo le cobraron intereses por los 14 días que le indicaron que debía esperar.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
24	D2015-00135	Imelda Consuelo Coronel Cieza	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta que con fecha 06 de mayo del 2015 al solicitar un préstamo crediticio en una institución financiera tomó conocimiento que tiene una deuda pendiente con la reclamada; sin embargo, asegura no tener ningún vínculo crediticio con ésta; razón por la cual, se acercó a la reclamada y le indicaron que no tiene deuda alguna. Agregó que, presentó su reclamo vía banca por teléfono solicitando la respectiva rectificación y carta de no adeudo.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
25	D2015-00139	Rosa María Vela Arévalo	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta que con fecha 17 de abril de 2015 y 29 de abril de 2015 la reclamada le viene realizando el cobro de unos títulos valores (protestos), cobros que considera indebidos, ya que, la reclamante viene cancelando de forma puntual dichos títulos valores. Agrega que, la apersonarse al local de la reclamada para solicitar información; recibiendo por parte del personal del banco un trato inadecuado.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indebidos	Abandono
26	D2015-00143	Aron Isuiza Pérez	Banco Internacional del Perú - Interbank	El usuario señala que adquirió un préstamo por convenio en Interbank, para lo cual las cuotas pendientes de pago le descontaban de forma mensual de su sueldo. Agregó, que canceló en su totalidad dicho crédito el 17 de abril de 2015; sin embargo, en su boleta de pago del mes de abril (22 de abril de 2015) le descontaron la suma de S/. 947.34 por concepto del préstamo que mantenía en Interbank.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indebidos	No conciliado
27	D2015-00150	Libny Arévalo Salcedo	Banco de Crédito del Perú S.A.	Que en el mes de abril de 2014 la reclamante intentó cancelar por banca por teléfono su tarjeta de crédito que tiene con la reclamada, para lo cual se negaron a realizar la cancelación, aceptando continuar con la tarjeta de crédito por que le indicaron que cuando llegase el pago de la membresía, podría anularla. Agrega que, hasta la fecha la reclamada le viene cobrando el pago de membresía, pese a que con fecha 16 de abril de 2015 canceló la suma de S/.92.50. Es así que, nuevamente se le está realizando el cobro de membresía en el estado de cuenta del mes de abril, considerándolo un cobro de más ya que dicho monto ya fue cancelado.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
28	D2015-00152	Diana Cárdenas Ruiz	Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial	La reclamante manifiesta que su conviviente tenía una deuda pendiente con la reclamada; sin embargo, este falleció; razón por la cual, le exigieron asumir dichas deudas. Agregó que la reclamada bajo amenaza de embargarle y de quitarle sus cosas le hicieron presentar un documento con fecha 27 de febrero del 2015 solicitando el refinanciamiento o novación del crédito.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
29	D2015-00154	José Infante Baltodano	CMAC Piura S.A.C.	El reclamante manifiesta que el 10 de mayo del 2015 a las 10:20 hrs realizó un depósito de S/.570 nuevos soles en el cajero automático de la reclamada; sin embargo, el cajero no le dispuso el voucher que registra dicha transferencia; razón por la cual, procedió hacer su reclamo banca por teléfono y le indicaron que en 48 horas le harían la devolución en su estado de cuenta. Pasado las 48 horas se acercó a la reclamada y le informaron que su reclamo estaba en proceso. Agregó que, el 22 de mayo del 2015 mediante carta le dieron respuesta a su reclamo en el cual le indican que la operación no fue registrada en forma correcta y que la reclamada no asume responsabilidad alguna.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	No conciliado
30	D2015-00158	José Bartra Vasquez	Banco de Crédito del Perú S.A.	el reclamante manifiesta que en el año 2014 solicitó un préstamo hipotecario por el monto de S/.132,000.00 nuevos soles en la reclamada cuyo cronograma de pagos era de 60 cuotas por el monto mensual de S/.3,148.74; sin embargo en la tercera cuota le empezaron a cobrar un monto mayor al establecido; razón por la cual presentó su reclamo banca por teléfono obteniendo como respuesta la devolución de la suma de S/.2,019.34 nuevos soles y la entrega de un nuevo cronograma de pagos en el cual debía cancelar la suma de S/.3,162.95 mensuales por 51 cuotas.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
31	D2015-00159	Conni Hidalgo Bartra	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta que con fecha 18 de abril del 2015 procedió hacer el pago total de la deuda de su tarjeta de crédito n°5411-2403-0502-5011 ascendiente a S/.2,145.10 nuevos soles en la reclamada; por ello, al hacer su consulta de movimientos su saldo era cero soles; sin embargo, con fecha 04 de mayo del 2015 solicita la anulación de su tarjeta y le indicaron que tiene una deuda pendiente de S/.112.98 nuevos soles; razón por la cual, procedió hacer su reclamo banca por teléfono obteniendo como respuesta que si la deuda queda en cero no se cobran intereses por capital sólo por los consumos realizados. Agregó que, posterior al pago total de su deuda no hizo consumo alguno con su tarjeta de crédito.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indebidos	Conciliación
32	D2015-00161	Luis Enrique Chávez Briceño	Banco Internacional del Perú - Interbank	El reclamante manifiesta haber obtenido en el mes de marzo un préstamo en el Interbank con la finalidad de que compre la deuda que tenía en el banco de la nación que asciende a S/.22,400.00 nuevos soles; sin embargo a la fecha el Interbank no ha cancelado dicha deuda; razón por la cual, le siguen descontando de su sueldo.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
33	D2015-00162	Larry Ramírez Soto	Financiera Efectiva S.A.	Que con fecha 07 de mayo de 2015, el reclamante adquirió un horno microonda valorizado en S/.660.41 nuevos soles, el mismo que fue financiado por la reclamada por un monto de S/.810.45 nuevos soles, monto que no figura en la boleta de venta. Agrega que con fecha 31 de mayo de 2015 el reclamante se apersonó al local de la reclamada para realizar el pago anticipado de S/.200.00 nuevos soles, donde le indicaron que no podía hacer dicho pago, ya que tendría que realizar el pago de tres (03) cuotas como mínimo o en su defecto de S/.500.00, cuando solicitó el libro de reclamaciones, se manifestó que no contaban con el libro en físico solo en virtual, no brindándosele la información adecuada para realizar su reclamo.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
34	D2015-00170	Edinson David Rojas Aguilar	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que el monto cobrado como penalidad por pago atrasado es muy alto, así también refiere que al momento de contratar el crédito no se le brindó la información que en caso de atraso el monto a cancelar sería de S/.200.00 nuevos soles, pese a ser cliente antiguo y con un buen record crediticio.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
35	D2015-00173	Hilder Pinchi Sangama	Caja Municipal Paíta S.A.	Que con fecha 15 de junio de 2015 el reclamante se apersonó a la oficinas de registros públicos para acceder a la copia literal de su predio inscrita en la partida N° 02009464, del resultado entregado se percató que su predio estaba inscrito una hipoteca por parte de vuestra representada por una deuda ascendente a S/.5 200.00 nuevos soles; deuda que no reconoce haber solicitado y que tampoco no autorizó se realice la inscripción de hipoteca debido a que no requirió préstamo alguno.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
36	D2015-00178	Angel Fernando Gonzales Ramal	Crediscotia Financiera S.A.	Que con fecha 22 de abril de 2015 el reclamante se apersonó a vuestro local para realizar el pago de su cuota, informándosele en ventanilla que su deuda ascendía aproximadamente a S/.3 000.00 nuevos soles, monto que le pareció elevado, en la cual se acercó a plataforma para solicitar la información necesaria, manifestándosele que se había fusionado dos créditos que mantenía con la reclamada, pero para que no se le generen más intereses se le indicó que realice el pago de S/.1 400.00 nuevos soles (disposición de efectivo) como pago dirigido. agrega que, al apersonarse a ventanilla le manifestó a la señorita que deseaba realizar como pago dirigido la suma de S/.1400.00, el mismo que no fue derivado correctamente por la encargada ya que dicho monto se derivó al pago de un mueble que el reclamante había adquirido, perjudicándosele económicamente al reclamante por los interés generados.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
37	D2015-00188	Ronalt Javier Heredia Pérez	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que el 16 de febrero del 2015 remitió a vuestra entidad 02 cartas notariales solicitando endoso del seguro de desgravamen y la rectificación ante la central de riesgo; sin embargo dichas cartas no fueron respondidas. Además, remitió otra carta notarial el 02 de junio del 2015 solicitando respuesta a las cartas anteriores y reclamando la negación a la negociación que se apersonó a realizar en la ciudad de Chiclayo. Finalmente, con fecha 09 de julio el 2015 remitió una nueva carta notarial solicitando la respuesta a las 03 cartas anteriores y refinanciamiento del crédito vigente.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Inasistencia del proveedor

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
38	D2015-00192	Marco Antonio Armas Pinchi	Banco Financiero del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que en el mes de marzo del 2014 solicitó vía banca por teléfono la anulación de su tarjeta de crédito N° 5342521000202581; sin embargo con fecha 13 de abril le llegó su estado de cuenta en el cual le cobraban por concepto de membresía; razón por la cual, presentó su reclamo en vuestro establecimiento vía banca por teléfono llegándole la respuesta de su reclamo el 14 de abril del 2015 el mismo que anexaba el cargo del nuevo plan tarifario el cual fue recepcionado el 14 de mayo del 2015 por persona que desconoce. Agregó, que el 10 de julio del 2015 le llegó un requerimiento de pago por el monto de S/.244.00 nuevos soles; por ello, solicitó por escrito su estado de cuenta y la anulación del cobro indebido.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
39	D2015-00193	Isaac Galan Marín	Banco de la Nación	El reclamante manifiesta que el día 21 de mayo del 2015 a las 11:00 hrs se apersonó al cajero global net del aeropuerto de Tarapoto para realizar un retiro de S/.400.00 nuevos soles; sin embargo, el cajero automático no dispensó el dinero pero le descontaron de su cuenta de ahorros; razón por la cual, el 22 de mayo del 2015 presentó su reclamo en el banco de la nación de juanjui. Agregó, que a la fecha no le brindan solución alguna.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
40	D2015-00199	Gilberto Santos Montoya Casas	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta haber obtenido de vuestra entidad 03 créditos (02 financieros y 01 hipotecario) desde el año 2008; sin embargo, debido a un accidente la aseguradora pacifico vida cubrió el saldo deudor del reclamante con vuestra entidad. Agregó, que no está conforme con la liquidación del banco detallando lo siguiente: Crédito N°100-550-512744: el saldo deudor era de S/.33,287.07, pero el banco liquidó por S/.53,875.66, existiendo una diferencia a favor de S/.20,587.59. Crédito N°100-550-0514564: el saldo deudor era de S/.58,020.61, pero el banco liquidó por S/.76,995.66, existiendo una diferencia a favor de S/.18,975.05. Crédito n°101-550-531419: el saldo deudor era de US\$ 5,973.94, pero el banco liquidó por US\$ 9,122.06 existiendo una diferencia a favor de US\$ 3, 148.12.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
41	D2015-00205	Aleyda Torres Rengifo	Banco Internacional del Perú - Interbank	La reclamante manifiesta que le ofrecieron una tarjeta de crédito de vuestra entidad indicándole que no le harían cobro alguno y de cumplirse 03 meses sin utilizar procederían anular la tarjeta automáticamente; sin embargo, el 20 de julio del 2015 recibió una notificación donde le requerían el pago de deuda procedente de la tarjeta de crédito cuyo monto era S/.179.79 nuevos soles; razón por la cual, al día siguiente efectuó el pago y solicitó en ventanilla la anulación de la tarjeta de crédito. Agregó, que a la fecha le siguen haciendo el cobro de la deuda con intereses.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indevidos	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
42	D2015-00208	Agro Industrias Campolindo S.A.C.	BBVA Banco Continental	El representante de la empresa menciona que mantenía un crédito hipotecario con la reclamada el mismo que fue inscrito en la partida N° 11045934 en los registros públicos; el mismo que fue cancelado en su totalidad con fecha 08 de julio de 2015, solicitando el levantamiento de la misma hasta en 2 oportunidades, sin tener una respuesta por parte de vuestra representada.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
43	D2015-00214	Rolando Chonlon Arévalo	BBVA Banco Continental	El reclamante manifiesta que el 04 de agosto del 2015 presentó un reclamo virtual por el tema de membresía a través de la página web de la reclamada; sin embargo al momento de enviar no se le genero la hoja de impresión ni ningún código para su seguimiento.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Inasistencia del proveedor
44	D2015-00220	Sonia Esther Arévalo García	Scotiabank Perú S.A.A.	La reclamante manifiesta que en el mes de marzo adquirió un seguro de accidentes con la reclamada, el mismo que tendría un costo mensual de \$.8.50 dólares americanos. Agrega que, con fecha 22 de mayo de 2015 solicitó a través de banca por teléfono la anulación de dicho seguro, para lo cual se le brindó el código de anulación del mismo n° 1127285. Es así que, hasta la actualidad la reclamada le viene realizando el cobro diariamente vía telefónica del seguro de accidentes, lo cual le parece indebido ya que la reclamante en su oportunidad solicitó la anulación.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros indebidos	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
45	D2015-00221	Enrique Manuel Rengifo Montufar	Banco Internacional del Perú - Interbank	El reclamante manifiesta que con fecha 04 de agosto del 2015 se acercó al cajero automático de vuestra entidad en el distrito de San Martín de Porres - Lima, para hacer el retiro de \$100 dólares americanos; sin embargo dicho monto no fue dispensado; razón por la cual, se acercó al encargado de dicha agencia para manifestarle el problema y este le acompañó a otro cajero automático para retirar \$100 dólares americanos. Agregó, al momento de ver su estado de cuenta se percató que se hizo un doble retiro de \$100 dólares americanos perjudicando su economía.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
46	D2015-00224	Franklin Javier Barbaran Mozo	Banco Financiero del Perú S.A.	El reclamante manifiesta haber recibido una tarjeta de crédito platinum de la reclamada en abril del 2014; razón por la cual, se comunicó inmediatamente con la reclamada para informarle que no hará uso de dicha tarjeta y le indicaron que no ocasionaría ningún gasto tenerla; sin embargo, el 10 de agosto del 2015 le llegó un requerimiento de pago por mora ascendiente a S/.340.00 nuevos soles. Agregó, que en ningún momento hizo uso la tarjeta de crédito.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
47	D2015-00226	Víctor Aniano Rodríguez Moya	Financiera Uno S.A.	El reclamante manifiesta haber adquirido en el local de plaza vea en la ciudad de Lima una tarjeta oh! nº 9202 0200 0719 en el mes de mayo. Agrega que, no realizó consumo alguno con dicha tarjeta y se le estaba realizando el cobro de un monto de S/.116.08 vía mensaje de texto, el mismo que fue cancelado con fecha 24 de agosto de 2015. Es así que, se comunicó vía telefónica con atención al usuario, para solicitar la anulación de la tarjeta, indicándosele que no podían acceder a su pedido ya que lo tenía que realizar de forma personal en cualquier establecimiento de plaza vea a nivel nacional, imposibilitándosele debido a que en la ciudad de Tarapoto no existe dicho centro comercial.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Desistimiento del reclamante
48	D2015-00230	Julio Cesar Ruíz Reátegui	Scotiabank Perú S.A.A.	El reclamante manifiesta que el día de hoy 01 de setiembre del 2015 se acercó a vuestro establecimiento para hacer un retiro de S/.700.00 nuevos soles del cajero automático; sin embargo, dicho monto no fue dispensado apareciendo en pantalla error en el sistema; razón por la cual, se acercó a ventanilla para informar y le indicaron que el monto ya estaba cargado en su cuenta. Agregó que presentó su reclamo para que le brinden solución.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
49	D2015-00232	Juan Carlos Noa Lázaro	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta, que vive en Juanjui y tiene una cuenta de ahorro N° 192-23181902-0-62 en el Banco de Crédito del Perú, el cual fue aperturado en Lima; razón por la cual, siempre ha depositado por agente en provincia y local; sin embargo, desde el mes de julio y agosto del presente año le vienen realizando un descuento ascendiente a S/.37.50 nuevos soles. Agregó, que esto se realizó sin previo aviso de los cambios a efectuar.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros indebidos	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
50	D2015-00235	Zenovia Griselda Herrera Vasquez	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta haber adquirido de vuestra entidad una tarjeta de crédito en el mes de marzo por una línea de crédito de S/.14600 nuevos soles; sin embargo, en el mes de abril en su estado de cuenta le hacían cobros en dólares; razón por la cual, se acercó a vuestra entidad para informar su molestia y le indicaron que tenía que pagar el monto en dólares para que se corrija en el sistema; por ello, la reclamante procedió a cancelar dicho monto. Agregó que en los estados de cuenta del mes de mayo, junio, julio le sigan haciendo cobros en dólares; razón por la cual, solicitó que le anulen la tarjeta y que le brinden un plan de cuotas del monto de adeudaba; sin embargo, se percata que le hicieron firmar un refinanciamiento y no el plan de cuotas que había solicitado. Agregó, que a la fecha no le brindan solución a su problema.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Inasistencia del proveedor
51	D2015-00238	Helen Díaz Navarro	Banco de Crédito del Perú S.A.	Que con fecha 05 de setiembre de 2015 la reclamante se apersonó a vuestro local para realizar el depósito a su cta N° 193-1078010-1-99 la suma de \$5 000.00 dólares americanos, manifestándosele que en un plazo de 48 hrs. dicho dinero figuraría en su cta. Agrega que, hasta la fecha dicho monto no figura en su cta. por lo que solicitó al personal de vuestra representada la información del porque no figuraba aún, donde le indicaron que desconocían la ubicación del efectivo.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	No conciliado
52	D2015-00242	Juan Francisco Riofrio Guerrero	Banco Cencosud S.A.	El reclamante manifiesta haber adquirido una tarjeta de crédito de vuestra empresa; sin embargo, por motivos personales se retrasó en el pago de dicha tarjeta; razón por la cual, le informaron que su deuda total era aproximadamente de S/. 2696 nuevos soles.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
53	D2015-00243	Julio César Flores Rios	BBVA Banco Continental	El reclamante manifiesta haber obtenido una tarjeta master black de vuestra entidad.; sin embargo, con fecha 06 de julio del 2015 realizó el abono de S/.30,000.00 nuevos soles como compra de deuda que le hizo el banco Interbank; razón por la cual, solicitó que se direcciona al capital el importe efectuado. Agregó, que realizó tres reclamos en vuestra empresa y a la fecha no acceden a direccionar el pago al capital de la deuda.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
54	D2015-00248	Angel Maximo Llontop Puicon	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante refiere haber solicitado a vuestra entidad el levantamiento de hipoteca el 07 de agosto del 2015 luego de haber cancelado el monto total de su deuda. Posteriormente, al no tener ninguna respuesta a lo solicitado se apersonó a vuestra representada la primera semana de setiembre del presente año manifestándole que no tenían ningún trámite al respecto; motivo por el cual, cursó una carta notarial de fecha 10 de setiembre del 2015. Con fecha 22 de setiembre del 2015 el reclamante se apersonó a vuestra entidad y le indicaron que debía actualizar el certificado de gravamen (copia informativa registral) pudiendo habérselo comunicado con anterioridad a su visita esto en observancia al buen trato a su cliente. Agregó, que a la fecha no proceden a levantar la hipoteca.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	No conciliado

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
55	D2015-00251	Marilyn Lazo Paredes de Alegria	Banco Internacional del Perú - Interbank	La reclamante manifiesta tener una cuenta de ahorros en vuestra entidad; sin embargo el 23 de setiembre del 2015 personal de vuestra empresa la llamó telefónicamente para consultarle si ella había realizado 02 transferencia por internet que sumaban el monto de S/.2,659.32 nuevos soles; a lo cual, ella respondió que desconocía de dichas transferencias. Posteriormente, se acercó a vuestra representada y le indicaron que presente su reclamo para obtener respuesta en 10 días. Agregó, que no le quieren brindar información respecto a la cuenta al cual fue dirigido el dinero.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
56	D2015-00256	Odny Guevara Uriarte	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta haber tenido una deuda con vuestra entidad por el monto de S/.174 000.00 nuevos soles que fue cancelado en su totalidad el 18 de mayo del 2015; razón por la cual, solicito mediante escrito el levantamiento de hipoteca; sin embargo, a la fecha ello no ha ocurrido.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
57	D2015-00257	Luz Elena Ushifahua Pinchi de Vasquez	Banco Azteca del Perú S.A.	La reclamante manifiesta haber recibido un requerimiento de pago a su domicilio el 30 de setiembre del 2015 de vuestra empresa por el monto de S/.14,132.34 nuevos soles al haber sido supuestamente aval de otra persona; sin embargo, la reclamante niega tener conocimiento de dicho préstamo debido a que nunca firmo algún documento de esa naturaleza.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
58	D2015-00258	Gloria Saavedra Pezo	Banco Azteca del Perú S.A.	La reclamante manifiesta haber recibido en su domicilio el 24 de setiembre del 2013 dos requerimientos de pago aval de vuestra empresa por el monto de S/.6,700.74 nuevos soles respectivamente: sin embargo, desconoce y niega haber firmado como aval de otras personas; razón por la cual, el 25 de setiembre del 2013 presentó un escrito solicitando cesen los cobros indebidos en su domicilio. Después de dos años, el 29 de setiembre del 2015 año llegó nuevamente a su domicilio dos requerimientos de pago por el monto de S/.18,190.74 nuevos soles ocasionándole malestar y molestia. Agregó que se negaron a recibirle documento escrito y llenó el libro de reclamaciones.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
59	D2015-00260	Dolly Maura Arteaga Vela	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que tiene una cuenta de ahorros N° 193-11541985-0-69 en vuestra entidad; sin embargo, se le ha retenido el depósito por alimentos que se efectúa por orden judicial; razón por la cual, se apersonó a vuestra entidad, manifestándosele que tiene que presentar una resolución de levantamiento de embargo. Agregó que hasta el momento no se le brinda ninguna solución a su problema y que se está poniendo en peligro la salud e integridad de sus menores hijos.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Desistimiento del reclamante

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
60	D2015-00264	Romelia Arellano Panduro	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C.	La reclamante manifiesta haber obtenido un préstamo de vuestra entidad en el año 2009; sin embargo por motivos de fuerza de mayor, se retrasaron en los pagos. Es así que, el 09 de diciembre del 2013 solicitó se acepte una propuesta unilateral de pago único ascendiente a S/.10,000.00 nuevos soles, siendo dicha propuesta aceptada por vuestra entidad el 31 de diciembre del 2013 para luego en febrero del 2014 levantar la hipoteca. Agregó que actualmente se encuentra reportada en la central de riesgo por vuestra entidad con calificación de pérdida.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
61	D2015-00266	Maritza Reátegui Cueva	Banco Falabella del Perú S.A.	La reclamante manifiesta que en noviembre del 2012 solicito una tarjeta de crédito a vuestra empresa, pero, que nunca la recogió, razón por la cual, en un primer momento se apersonó a vuestra entidad para solicitar la anulación de la tarjeta de crédito, previo pago por el mantenimiento de la tarjeta, sin embargo, no se le anuló la tarjeta de crédito, ya que, actualmente aparece reportada ante el sistema financiero.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Desistimiento del reclamante
62	D2015-00269	Romelia Rengifo Murrieta	Banco Azteca del Perú S.A.	La reclamante manifiesta haber recibido en su domicilio el 02 de octubre del presente año un requerimiento de pago aval de vuestra empresa por el monto de S/.1647.00 nuevos soles, sin embargo, desconoce y niega haber firmado como aval de su sobrina Corina Ofelia Tangoa Rengifo. Agregó, que la firma que aparece en el supuesto aval no coincide con el de su D.N.I, y que la escritura pública de su propiedad que también aparece en dicho aval ha sido modificada, ya que ahora está a su nombre y la de su esposo.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros indebidos	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
63	D2015-00270	Erodith Revilla Mendoza	Banco Azteca del Perú S.A.	La reclamante manifiesta haber sido aval en el año 2011 de la señora Paquita Silva Tananta ante vuestra empresa por un préstamo ascendiente a S/.2500.00 nuevos soles que fue cancelado en su totalidad; sin embargo, en la actualidad ha recibido hasta en 03 oportunidades requerimientos de pago de vuestra empresa por una deuda total de S/.24,654.23 nuevos soles. Agregó, que no firmó ningún documento como aval del segundo préstamo.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
64	D2015-00274	Richar Julio Chafloque Carhuatanta	Banco Internacional del Perú - Interbank	El reclamante manifiesta, que el 17 de setiembre del 2015 sufrió un asalto en la Urbanización de La Victoria en el distrito de Chiclayo, despojándolo sus tarjetas de débito y crédito American Express, de las cuales le sustrajeron dinero.	Servicios Bancarios y Financieros	Seguridad	Conciliación
65	D2015-00277	Dante Inocente Castillo Vasquez	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta haber adquirido un préstamo hipotecario aproximadamente en el año 1998; dicho préstamo fue cancelado en su totalidad con el embargo de su propiedad; sin embargo, después de 17 años le vienen haciendo requerimientos de pago vía telefónica de un crédito personal por el monto ascendiente a S./11,761.73 nuevos soles y de un pagaré de S/.23,000.00 nuevos soles. Agregó, que presentó su reclamo a vuestra entidad recibiendo como respuesta que existen dichas deudas; sin embargo, dicha deuda fue cancelada con el embargo del bien hipotecado; así mismo, nunca solicitó préstamo posterior.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indebidos	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
66	D2015-00278	Jaime Augusto Pretel Hernández	Banco Falabella del Perú S.A.	El reclamante manifiesta haber adquirido una tarjeta de crédito CMR de vuestra empresa en el mes de noviembre del año 2014; pero, en el mes de marzo del 2015 solicitó la anulación de dicha tarjeta procediendo vuestra representada hacerlo; sin embargo, en el mes de setiembre del 2015 se da con la sorpresa que no habían anulado la tarjeta y le hicieron pagar por concepto de membresía el monto S/.160.10 nuevos soles.; razón por la cual, procedió a solicitar su carta de no adeudo y reiterar su solicitud de anulación de la tarjeta . Agregó, que presentó su reclamo a vuestra entidad y que está reportado ante la central de riesgo con calificación defectuosa.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
67	D2015-00279	Kathia Eliana Sales Calderón	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta, que adquirió de vuestra representada una tarjeta de crédito lanpass visa hasta por la suma de S/. 25 000.00 nuevos soles, razón por la cual el 29 de setiembre del 2015 se apersonó a vuestra entidad para cancelar su deuda y a la vez solicitar la anulación de la tarjeta de crédito, mencionándosele que no podían realizar dicha anulación, ya que existe una deuda de un seguro de la tarjeta. Agregó de nunca contrato un seguro de la tarjeta de crédito.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
68	D2015-00284	Rosa Babilonia de Saldaña	CMAC Piura S.A.C.	La reclamante manifiesta haber tenido una deuda con vuestra entidad; sin embargo, por motivos personales no pudo cancelar oportunamente; razón por la cual, solicitó el refinanciamiento para ser cancelado en un plazo de 24 meses; es así, que terminó de cancelar el refinanciamiento otorgándole vuestra empresa la respectiva constancia de no adeudo el 08 de mayo del 2015. Agregó, que habiendo transcurrido más de 05 meses de la cancelación total de la deuda sigue reportada ante la central de riesgo de forma indebida.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
69	D2015-00286	Eugenio Ernesto Zevallos Chávez	Scotiabank Perú S.A.A.	El reclamante manifiesta, que en agosto del 2014 contrato con vuestra representada el seguro de su tarjeta de crédito visa, sin embargo el 29 de diciembre de 2014 solicitó la desafiliación del seguro de la tarjeta previo pago del seguro, empero no se atendió su pedido, es así que el 02 de julio de 2015 presenta un escrito por cobranza indebida del seguro de la tarjeta. Agregó que hasta la fecha no le brindan solución a su problema y que aparece reportado ante la central de riesgo causándole problemas.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
70	D2015-00287	Dante Inocente Castillo Vasquez	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta haber adquirido un préstamo hipotecario aproximadamente en el año 1998, dicho préstamo fue cancelado en su totalidad con el embargo de su propiedad; sin embargo, después de 17 años le vienen haciendo requerimientos de pago vía telefónica de un crédito personal por el monto ascendente a S/.11,761.73 nuevos soles y de un pagaré de S/.23,000.00 nuevos soles. Agregó, que presentó su reclamo a vuestra entidad recibiendo como respuesta que existen dichas deudas; sin embargo, dicha deuda fue cancelada con el embargo del bien hipotecado; así mismo, nunca solicitó préstamo posterior.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indevidos	Conciliación
71	D2015-00288	Maritza Reátegui Cueva	Banco Falabella del Perú S.A.	La reclamante manifiesta, que en noviembre de 2012 solicito una tarjeta de crédito a vuestra empresa, sin embargo nunca la recogió, razón por la cual, en un primer momento se apersonó a vuestra entidad para solicitar la anulación de la tarjeta de crédito, previo pago por el mantenimiento de la tarjeta, sin embargo no se anuló la tarjeta de crédito, ya que actualmente aparece reportada ante el sistema financiero.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Desistimiento del reclamante
72	D2015-00291	Mario Sanchez Arévalo	Banco Azteca del Perú S.A.	El reclamante manifiesta haber encontrado bajo su puerta de su domicilio el 30 de setiembre del 2015 un requerimientos de pago aval de vuestra empresa; sin embargo, desconoce y niega haber firmado como aval del señor Jorge Gómez Vela; ya que no lo conoce, es por esta razón que el 02 de setiembre del 2015 presentó un escrito solicitando información de dicho cobro, manifestándosele que suscribió un contrato y que cuentan con su copia de D.N.I. Agregó que no le dan solución a su problema.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	No conciliado

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
73	D2015-00293	Gregoria Katherin Márquez Yalta	Crediscotia Financiera S.A.	La reclamante manifiesta que se acercó a vuestra entidad en la ciudad de Moyobamba a realizar la cancelación anticipada de su crédito; sin embargo le negaron dicho pago. Así mismo, solicitó el libro de reclamaciones y también le ha sido negado.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
74	D2015-00296	Percy Navarro Ruiz	Banco Falabella del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que el 10 de octubre del 2015 realizó un pago ascendente a S/. 510.00 nuevos soles a través de la banca por internet del banco continental, a su cuenta de su tarjeta de crédito n° 4474-1070-0398-4566 del banco falabella del Perú S.A., sin embargo pasada las 48 horas se percató que no se hacía efectivo el pago en su tarjeta de crédito; razón por la cual se comunicó con vuestra empresa, indicándosele que el pago fue exitoso y que lo iban a regularizar. Agregó que hasta la fecha no se hace efectivo el pago.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
75	D2015-00297	Empresa Comercializadora San Miguel S.A.C.	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta haber cancelado la totalidad de la deuda que tenía pendiente con vuestra entidad; razón por la cual, mediante carta simple de fecha 02 de junio del 2015 y carta notarial de fecha 04 de agosto del 2015 solicitó el levantamiento de hipoteca.; sin embargo, ello a la fecha no ha ocurrido. Agregó que se acercó en reiteradas oportunidades a vuestra entidad en la ciudad de Moyobamba y le indicaron que no pueden acceder a su petición por no contar con área legal en dicha oficina, así mismo, indica que vuestro personal no está capacitado para apoyar en el llenado electrónico del libro de reclamaciones.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
76	D2015-00298	Edilberto Mendoza Sanchez	Banco Internacional del Perú - Interbank	El reclamante manifiesta que en el mes de mayo vuestra empresa le hizo llegar un estado de cuenta de una tarjeta de crédito que no solicitó; razón por la cual, presentó hasta en 03 oportunidades su reclamo recibiendo como respuesta final que procederían anular dicha tarjeta y la deuda pendiente; sin embargo, a la fecha ello no ha ocurrido ya que ha recibido un requerimiento de pago de vuestra entidad por el monto de S/.181.38.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indebidos	No conciliado
77	D2015-00300	Liset Fasanando Rios	Banco Azteca del Perú S.A.	La reclamante manifiesta que con fecha 18 de setiembre del 2015 le notificaron a su domicilio mediante carta un requerimiento de pago de una deuda que supuestamente mantendría con vuestra empresa en calidad de aval; es el caso, que la reclamante manifiesta no ser garante de la Sra. Llayme Tapullima Tapullima; así mismo, refiere no conocerla motivo por el cual desconoce deuda alguna con vuestra entidad.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
78	D2015-00302	Super Baratito E.I.R.L.	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta haber cancelado la deuda pendiente que tenía con vuestra entidad el 29 de setiembre del 2015 mediante cheque de gerencia por el monto de S/.207,200.00 nuevos soles; razón por la cual, el mismo día presentó una carta solicitando el levantamiento de hipoteca; sin embargo, ello a la fecha no ha ocurrido.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Abandono

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
79	D2015-00303	Julia Gloria Tuanama Tello	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta haber cancelado la deuda pendiente que tenía con vuestra entidad el 29 de setiembre del 2015 mediante cheque de gerencia por el monto de S/.293,900.00 nuevos soles; razón por la cual, el mismo día presentó una carta solicitando el levantamiento de hipoteca; sin embargo, ello a la fecha no ha ocurrido.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Abandono
80	D2015-00304	Mónica Gonzales Cárdenas	Banco Falabella del Perú S.A.	La reclamante manifiesta haber activado su tarjeta CMR en el mes de enero del 2015 en la ciudad de Trujillo pero toda compra que hizo en saga falabella fue al contado. Al regresar a Tarapoto en el mes de marzo empezó a recibir mediante mensajes de texto cobros por concepto de la tarjeta CMR; razón por la cual, presentó su reclamo vía portal web de vuestra empresa sin recibir a la fecha respuesta. Agregó, que mensualmente se vio obligada a cancelar el monto de S/.24.30 nuevos soles sin explicación exacta de dicho cobro, pero que a la fecha le hicieron llegar un estado de cuenta por el monto de S/.165.12 nuevos soles.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indebidos	Desistimiento del reclamante
81	D2015-00308	Alejandro Samame Lozada	Banco Azteca del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que con fecha 18 de setiembre del 2015 le notificaron a su domicilio un requerimiento de pago de una deuda que mantendría con vuestra empresa en calidad de aval; es el caso, que el reclamante manifiesta no ser aval de la señora L Layme Tapullima Tapullima ya que no firmo ningún documento que la relacione con dicha persona; por tanto, desconoce la deuda con vuestra empresa. Agregó, que sospecha que su analista haya falsificado su firma. Para aparecer como aval de una persona que no conoce.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
82	D2015-00309	Bermar Lopez Mori	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta, que el 27 de setiembre de 2015 canceló una deuda que tenía con vuestra empresa, razón por la cual el 01 de octubre de 2015 solicitó a vuestra entidad que se emita la respectiva minuta de levantamiento de hipoteca, ya que no mantiene deuda pendiente con vuestra representada, sin embargo a la fecha no se ha hecho efectivo dicho levantamiento de hipoteca.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
83	D2015-00314	Segundo Eginardo Melendez Caro	Crediscotia Financiera S.A.	Que el recurrente se apersonó hasta las instalaciones de la reclamada pues le había llegado el estado de cuenta correspondiente al mes de octubre, el mismo que a la fecha se encontraba cancelado pese a que el estado de cuenta no le llegó en fecha a su domicilio, se acercó hasta la ventanilla del banco para solicitar mayor información y se le indico que había contratado un seguro con hace seguro sin darle más detalle, en la actualidad no se encuentra conforme con el monto que le vienen cobrando pues refiere que no es idóneo.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
84	D2015-00315	Hivit Barrera Valles	Banco Internacional del Perú – Interbank	Que, la reclamante mantiene un crédito con la reclamada el mismo que se le viene descontando mes a mes de su planilla. Agrega que, con fecha 31 de julio de 2015 recibió una llamada por parte de una trabajadora de vuestra representada, indicándosele que tenía una mora ascendente a S/.236.00 nuevos soles, donde le informó que si no podía cancelar había la opción del refinanciamiento, aceptando la reclamante. Es así que, al apersonarse a otra entidad financiera para solicitar un crédito, le manifestaron que estaba reportada por la reclamada con una calificación (CPP) con problemas potenciales. Así mismo, la reclamante al apersonarse al local de la reclamada para que le informaran por ese reporte le indicaron que se debe al refinanciamiento realizado en el mes de julio, por lo que en su momento no se le informó correctamente que beneficios o riesgos conlleva el refinanciamiento.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
85	D2015-00319	Sara Cordova Trigoso	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta, que el 21 de mayo de 2014, vuestra representada les ha otorgado un préstamo por la suma de \$78,128.00 dólares americanos, con garantía hipotecaria sobre el inmueble ubicado en el Jr. José Olaya N° 1166, sin embargo sobre dicho inmueble pesa un gravamen (proceso judicial de nulidad de acto jurídico) sin embargo este inmueble ha sido vendido por una tercera persona y esta a su vez la hipotecó, razón por la cual presentó una solicitud a vuestra empresa pidiendo información de cómo se otorgó dicha hipoteca teniendo en cuenta que el inmueble tiene una medida cautelar, sin embargo hasta la fecha no se ha brindado respuesta. Agregó, que no se hicieron las debidas diligencias para otorgar el crédito hipotecario, ya que durante 9 años se encuentra en litigio y aun no concluye.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Abandono

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
86	D2015-00323	Mirtha Milada Asmat Arroyo	Banco Internacional del Perú – Interbank	La reclamante manifiesta que el 02 de noviembre del 2015 al haber sacado su estado de cuenta correspondiente al mes de octubre se percató que existe una deuda ascendente a \$195.04 dólares americanos por compra de pasaje aéreo en la ciudad de Lima que desconoce; razón por la cual, al día siguiente 03 de noviembre del 2015 se acercó a vuestra entidad a presentar su reclamo recibiendo como respuesta que deben destruir la tarjeta pero que no le iban a entregar ninguna en su reemplazo; por ello, al mostrar su disconformidad, le condicionaron que ingresarían su reclamo a vuestro sistema siempre y cuando se bloqueara la tarjeta. Agregó, que en la fecha del consumo no reconocido se encontraba juramentando como fiscal adjunta de Tarapoto (adjunta fotos y acta) siendo imposible que realice compras en la ciudad de Lima.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
87	D2015-00334	Arnulfo Ushiñahua Paredes	Edpyme Marcimex	El reclamante manifiesta, que 23 de abril de 2014 adquirió un televisor MARCA LG DE 40" de la empresa Electro tiendas Del Perú S.A.C - filial Juanjui, financiada por vuestra empresa, sin embargo a los 20 días presentó fallas (las imágenes no eran claras), razón por la cual ingresó al servicio técnico de Electro tiendas Del Perú S.A.C., posteriormente cuando quiso recogerlo le indicaron que se había cubierto la deuda con el televisor defectuoso. Agregó, que esta reportado por un artefacto que no posee y que deuda fue cubierta por el televisor.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación Parcial

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
88	D2015-00341	Adelina Torres Isuiza	Banco Internacional del Perú – Interbank	La reclamante manifiesta, que el mes de mayo 2015 vuestra empresa la llamó para ofrecerle una tarjeta de crédito, a lo cual la reclamante manifestó que no lo deseaba, sin embargo el 20 de noviembre le llegó hasta el domicilio de la reclamante un requerimiento de pago ascendente a S/. 120.00 nuevos soles. La reclamante manifiesta que jamás utilizó la tarjeta y que lo tiene en su domicilio en un sobre sellado.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros indebidos	Conciliación
89	D2015-00345	Jorge David Murrieta Amasifen	Crediscotia Financiera S.A.	El reclamante manifiesta que el 07 de octubre de 2015 adquirió de vuestra empresa un préstamo comercial valorizado en 20,000 nuevos soles el cual lo tenía que cancelar en 18 cuotas de S/.1452.00 nuevos soles, razón por la cual el 23 de noviembre de 2015 se apersonó hasta vuestras oficinas a realizar la cancelación total de la deuda, mencionándosele que no puede cancelar, ya que es muy pronto para cancelar dicha deuda.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
90	D2015-00346	Sonia Agnes Franco Cabrera	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta que el 13 de noviembre del 2015 apertura una cuenta de ahorros en dólares americanos N°550-33387263-1-41 en vuestra entidad con un monto inicial de US\$ 4,500.00; sin embargo, el 20 de noviembre del presente año al consultar su saldo y movimientos se percató que el 17 de noviembre del 2015 le hicieron un cobro indebido de US\$2,255.30 por concepto de pago de deuda visa; razón por la actual, se acercó a vuestras oficinas y le indicaron que desconocen el motivo de dicho cobro ya que no tiene ninguna tarjeta visa. Agregó, que no le brindan solución a su problema y que estará viajando muy pronto a Orlando donde tiene nacionalidad.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros indebidos	No conciliado

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
91	D2015-00347	Fernando Rios Lozano	Banco Internacional del Perú – Interbank	El reclamante manifiesta que el 18 de octubre de 2015, se apersonó a vuestra oficina para realizar el retiro de S/.6,000.00 nuevos soles desde un cajero automático ubicado en las instalaciones del Jr. ramón castilla, sin embargo cuando ingresó su tarjeta de débito le salió (cuenta inválida, consulte con su banco), razón por la cual no realizó ningún retiro, sin embargo a los pocos minutos una representante de vuestra oficina llamó al reclamante mencionándosele que la tarjeta que tenía en su poder no le correspondía y que le habían realizado un cambió, por ello debía apersonarse a la central del banco el día lunes 19/10/15 en donde se le devolvería el monto ascendente a S/.3,175.00 nuevos soles por cobro no efectuado y procedería al bloqueo de la tarjeta.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
92	D2015-00348	Juan Carlos Araujo del Aguila	Cooperativa de Ahorro y Crédito Promoción Tahuantinsuyo 1946 Ltda	El reclamante manifiesta haber solicitado con un representante de vuestra entidad en Tarapoto un refinanciamiento de un crédito a sola firma en el mes de setiembre del 2015; sin embargo, al acercarse a vuestra entidad en lima el 03 de noviembre del 2015 a realizar el pago total de su deuda se da con la sorpresa que la modalidad del crédito era especial primavera morada; razón por la cual, presentó el mismo día mediante escrito una carta de renuncia y devolución de aportes recibiendo como respuesta que existe una deuda pendiente del señor José Díaz Ramos del cual aparece en vuestro sistema como garante. Agregó, que nunca firmó documento alguno como garante y desconoce al señor José Díaz Ramos.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
93	D2015-00349	Ulcio Alvarado Vasquez	Caja Piura S.A.C	El reclamante manifiesta haber cancelado el total de su deuda pendiente con vuestra entidad mediante cheque el 13 de noviembre del 2015; razón por la cual, el 16 de noviembre mediante escrito solicitó el levantamiento de hipoteca indicándole que en el plazo de 30 días procederían hacerlo. Al haberse realizado una compra de deuda por otra entidad financiera, no pueden desembolsar dinero al reclamante mientras no se levante la hipoteca; es por ello que, se acercó a conversar con el administrador de la agencia Tarapoto y le indicó que en el plazo de 15 días accederían a su solicitud. Agregó, que al vivir en el distrito de Sauce necesita saber la fecha exacta de la entrega de dicho documento toda vez que le ocasionan un gasto económico en pasajes.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
94	D2015-00350	Charley Alexander Mires Sanchez	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que el 2012 adquirió de vuestra empresa un préstamo ascendente a S/. 13.000.00 nuevos soles, sin embargo desde enero de 2015 no recibe su estado de cuenta y se le viene cobrando S/.10.00 nuevos soles por un servicio que no recibe. Agregó, que no puede visualizar sus pagos a través de internet.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
95	D2015-00351	Melis Ramirez Dávila	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta que en el 2012 adquirió de vuestra entidad una tarjeta de crédito N° 4280-7201-0254, sin embargo el 19 de noviembre de 2015 se apersonó a vuestra empresa para solicitar la anulación de la tarjeta de crédito mencionándosele que tenía que pagar la suma ascendente a S7.56. 80 nuevos soles, razón por la cual canceló dicho monto, empero cuando se apersonó a vuestra entidad le mencionaron que tenía que brindar la dirección exacta de su domicilio con la cual saco la tarjeta y una representante de vuestra entidad le manifestó que faltaba algo más, sin darle mayor razón. Agregó, que cuando solicito la anulación vía telefónica le manifestaron si prefiere quedarse con la tarjeta o que se aplique la membresía.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
96	D2015-00353	José Manuel Campos Díaz	BBVA Banco Continental	El reclamante manifiesta que el 26 de noviembre de 2015 se apersonó a vuestra oficina para realizar el retiro de su pago de haberes ascendente a S/.970.00; sin embargo sólo pudo cobrar S/.810.00 nuevos soles; razón por la cual se apersonó hasta ventanilla, mencionándosele que se le ha retenido el importe de S/.160.00 por una compra. Agregó, que no reconoce dicha compra, además en su movimiento bancario no figura.	Servicios Bancarios y Financieros	Cobros Indevidos	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
97	D2015-00360	Lucila Huanca Sanchez	Financiera Efectiva S.A.	La reclamante manifiesta que el 15 de setiembre de 2015, adquirió una congeladora marca coldex de la empresa "la curacao" financiado por vuestra entidad, haciendo el trato con uno de vuestros colaboradores que lo pagaría en tres meses al precio de contado ascendente a S/1,990.00; es así que pagó las dos primeras cuotas de S/.145.00 y el tercer mes quiso cancelar los S/.1700.00 mencionándosele que no procede, ya que tendría que pagar S/.145.93 en un lapso de 2 años, por esta razón procedió con la devolución de la congeladora. Agregó, que hasta el momento no se le brinda la constancia de no adeudo.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
98	D2015-00365	Anibal Francisco Rabanal Arévalo	Banco de Crédito del Perú S.A.	Con fecha 07 de noviembre del 2015, realizó dos retiros simultáneos de su cuenta de ahorros a través del cajero automático de la reclamada, por los importes de S/500.00 Y S/1,000.00; sin embargo, el 24 de noviembre del presente año, advirtió que la.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
99	D2015-00369	Christian Vasquez Tomanguillo	BBVA Banco Continental	El reclamante manifiesta que el 22 de setiembre de 2015 la empresa del banco de crédito del Perú compro su deuda que tenía con vuestra entidad; sin embargo, vuestra representada no realizo el descargo de la deuda a pesar de que la deuda ya se había comprado, razón por la cual realizó un reclamo en el libro de reclamaciones mencionándosele que les otorgará un plazo de 30 días más. Agregó, que vuestra entidad le viene realizando el cobro de deuda cancelada.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
100	D2015-00370	Elmer Marín Valverde	Banco de Crédito del Perú S.A.	El reclamante manifiesta que el 30 de noviembre del 2015 le hicieron una transferencia a su cuenta N° 560-30598938-0-61 (N° operación: 03683086) el monto de S/.2,000.00 nuevos soles; es así que, en el transcurso de la semana siguiente se acercó a retirar dinero en agentes de vuestra entidad un total de S/.1,320.00 nuevos soles; y el 11 de diciembre al querer retirar el saldo restante le indicaron que tenía como saldo disponible S/.48.00 nuevos soles; razón por la cual, se acercó a vuestra empresa hasta en 3 oportunidades recibiendo como respuesta que no tienen mecanismos para averiguar el destino de dicha transferencia. Agregó, que a la fecha no le brindan solución a su problema.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	No conciliado
101	D2015-00371	José Fernando Gelacio Cachay	BBVA Banco Continental	El reclamante manifiesta que en el año 2013 cerró una cuenta de su tarjeta MASTER CARD 5124-0981-1241-2436, pero la tarjeta siguió vigente con la condición que no le harían ningún cobro; sin embargo, en junio de 2015 empezaron a enviar estados de cuenta con el cobro de S/.9.00, el cual fue creciendo hasta ser S/.98.21. Agregó, que no utiliza la tarjeta.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	No conciliado
102	D2015-00372	Katherine Ushiñahua Tello de Besi	Banco de Crédito del Perú S.A.	La reclamante manifiesta que el 30 de julio de 2015 realizó una transacción vía internet por un servicio de hospedaje con la empresagroupon; razón por la cual, canceló el monto ascendente a S/.478.00; sin embargo, la compra fue fallida. Agregó, que hasta el momento no se ha devuelto el monto antes mencionado.	Servicios Bancarios y Financieros	Información / Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
103	D2015-00375	Diana Luzbel Mendoza Duran	Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A	La reclamante manifiesta que el 16 de diciembre de 2015 se apersonó hasta una entidad financiera para solicitar un préstamo; sin embargo, le manifestaron que podían acceder a lo solicitado, ya que se encuentra debiendo un crédito de vuestra empresa, crédito que no reconoce. Agregó, que nunca firmó nada y que no sabe cómo hicieron para sacar un préstamo a su nombre.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
104	D2015-00377	Reiser Tuesta Cordova	Crediscotia Financiera S.A.	El reclamante manifiesta que mantiene una deuda con vuestra empresa, razón por la cual, se apersonó a vuestra entidad para cancelar el crédito hipotecario, sin embargo, le mencionaron que no pueden recibirle el pago ascendente a S/.26,000.00 soles, ya que no se encuentra la persona encargada.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
105	D2015-00379	Henry Francisco Murga Guerrero	Caja Municipal de Crédito popular de Lima	El reclamante manifiesta que desde hace dos semanas no puedo cobrar su dinero a través de western unión, mencionándosele en un primer momento que no tenían los formatos, posteriormente le informaron de que no hay sistema; sin embargo, ellos si pueden hacer los depósitos para western unión. Agregó, que esto le viene generando pérdidas económicas al tener que movilizarse diariamente para ver si hay sistema afectando su salud.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

N°	Expediente	Reclamante	Proveedor Reclamado	Detalle del reclamo	Rubro	Motivo del reclamo	Conclusión
106	D2015-00380	Cleiry luna Pezo Pezo	Scotiabank Perú S.A.A	La reclamante manifiesta que tiene una tarjeta de crédito N° 4539-3501-0421-5554 de vuestra empresa; sin embargo, desde el día 21/12/15 se encuentra solicitando la anulación, mencionándosele que tenía que cancelar S/.8.00 soles por envió de estado de cuenta; razón por la cual procedió a cancelar; empero hasta la fecha no se quiere proceder con lo solicitado.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación
107	D2015-00381	Hugo Esttip Saldaña Chota	Caja Arequipa	El reclamante manifiesta que mantenía una deuda con la empresa Caja Luren; sin embargo, la deuda fue comprada por vuestra entidad, a la fecha manifiesta que canceló el total de su deuda; razón por la cual, solicitó a vuestra representada la constancia de no adeudo. Agregó, que a la fecha no se le ha otorgado la constancia de no adeudo y se encuentra reportado ante la central de riesgo.	Servicios Bancarios y Financieros	Idoneidad	Conciliación

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: ANGÉLICA ROCIO CASTRO MORI

Grado Académico: ABOGADA

Institución donde labora: ESTUDIO JURÍDICO ANGÉLICA ROCIO CASTRO MORI

Cargo que desempeña: ABOGADA INDEPENDIENTE CSM-309

Título de la Investigación: NIVEL DE EFICACIA DEL RECLAMO COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RELACIÓN A LOS CASOS DEL RUBRO DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS EN LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI EN SAN MARTÍN, PERÍODO 2015.

Instrumento motivo de evaluación: GUÍA DE OBSERVACIÓN

Autor del Instrumento: ASHLEY CILINIA CÉLIZ OLIVEIRA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las consecuencias del contrato de garantía hipotecaria					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a las consecuencias del contrato de garantía hipotecaria					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					47	
TOTAL					47	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación es aceptable y está listo para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACION:

El promedio de valoración está en el valor de 47 puntos.

Tarapoto, Junio de 2017

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: CYNTHIA BRIGITTE MELCHOR GUITERREZ

Grado Académico: ABOGADA

Institución donde labora: ESTUDIO JURÍDICO CYNTHIA BRIGITTE MELCHOR GUITERREZ

Cargo que desempeña: ABOGADA INDEPENDIENTE C.A.L.L.- 8886

Título de la Investigación: NIVEL DE EFICACIA DEL RECLAMO COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RELACIÓN A LOS CASOS DEL RUBRO DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS EN LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI EN SAN MARTÍN, PERÍODO 2015.

Instrumento motivo de evaluación: ENTREVISTA

Autor del Instrumento: ASHLEY CILINIA CÉLIZ OLIVEIRA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las consecuencias del contrato de garantía hipotecaria					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a las consecuencias del contrato de garantía hipotecaria				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					44	
TOTAL					44	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación es aceptable y está listo para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACION:

El promedio de valoración está en el valor de 47 puntos.

Tarpoto, Junio de 2017



Cynthia B. Melchor Gutierrez
ABOGADA
C.A.L.L. 8886

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: GENA BEATRIZ SOLANGE CHÁVEZ RODRIGUEZ

Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Institución donde labora: INDECOPI

Cargo que desempeña: JEFE DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI EN SAN MARTÍN. ICAC 623

Título de la Investigación: NIVEL DE EFICACIA DEL RECLAMO COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RELACIÓN A LOS CASOS DEL RUBRO DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS EN LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI EN SAN MARTÍN, PERÍODO 2015.

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA

Autor del Instrumento: ASHLEY CILINIA CÉLIZ OLIVEIRA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las consecuencias del contrato de garantía hipotecaria					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a las consecuencias del contrato de garantía hipotecaria				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					47	
TOTAL					47	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación es aceptable y está listo para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACION:

El promedio de valoración está en el valor de 47 puntos.



Gena Chávez Rodríguez
ABOGADO
Reg. ICAC. N° 623

Tarapoto, Junio de 2017

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	INSTRUMENTOS										
<p>“Nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPÍ en San Martín, período 2015”.</p>	<p>¿Cuál es el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPÍ en San Martín, período 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPÍ en San Martín, período 2015.</p>	<p>Se identifica un alto nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPÍ en San Martín, período 2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> GUÍA DE OBSERVACIÓN ENTREVISTA ENCUESTA 										
<p>VARIABLES E INDICADORES:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">VAIRABLES</th> <th style="width: 30%;">INDICADORES</th> <th style="width: 50%;">ESCALA DE MEDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Variable 1 Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos</td> <td>Estudio teórico.</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Escala Nominal</td> </tr> <tr> <td>Legislación y Normativa.</td> </tr> <tr> <td>Importancia de la conciliación.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Variable 2 Servicios bancarios y financieros</td> <td>Número de Reclamos.</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Escala Nominal</td> </tr> <tr> <td>Tipos de infracción.</td> </tr> <tr> <td>Grado de conciliación.</td> </tr> </tbody> </table>		VAIRABLES			INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Variable 1 Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos	Estudio teórico.	Escala Nominal	Legislación y Normativa.	Importancia de la conciliación.	Variable 2 Servicios bancarios y financieros	Número de Reclamos.	Escala Nominal
VAIRABLES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN												
Variable 1 Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos	Estudio teórico.	Escala Nominal												
	Legislación y Normativa.													
	Importancia de la conciliación.													
Variable 2 Servicios bancarios y financieros	Número de Reclamos.	Escala Nominal												
	Tipos de infracción.													
	Grado de conciliación.													
<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL</p>														
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.</p>														

Estadísticos total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Fin_Conciliatorio_Reclamo P1	8,50	4,500	1,000	,778
Diferencia_Reclamo_Denuncia P2	9,00	8,000	,000	,875
Mecanismo_Solución P3	8,50	4,500	1,000	,778
Conclusión_Reclamo P4	9,00	8,000	,000	,875
Recomendable_Reclamo P5	9,00	8,000	,000	,875
Conviene_Acuerdo P6	8,50	4,500	1,000	,778
Actas_Conciliación P7	9,00	8,000	,000	,875
Mecanismos_Solución P8	8,50	4,500	1,000	,778

Estadísticos total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Labora_Indecopi P1	13,20	10,200	,865	,629
Informa_SAC P2	14,00	17,500	,000	,787
Es_Reclamo_SAC P3	13,80	16,700	,246	,761
Servicios Bancarios y Financieros P4	12,60	7,300	,936	,607
Dura_Reclamo_Bancario_Fin anciero P5	13,20	13,700	,498	,724
Formas_Presentación P6	14,20	14,700	,667	,714
Reclamo_Medios_probatorios P7	14,00	16,000	,342	,751
Traslado_Reclamo P8	14,20	16,700	,179	,768



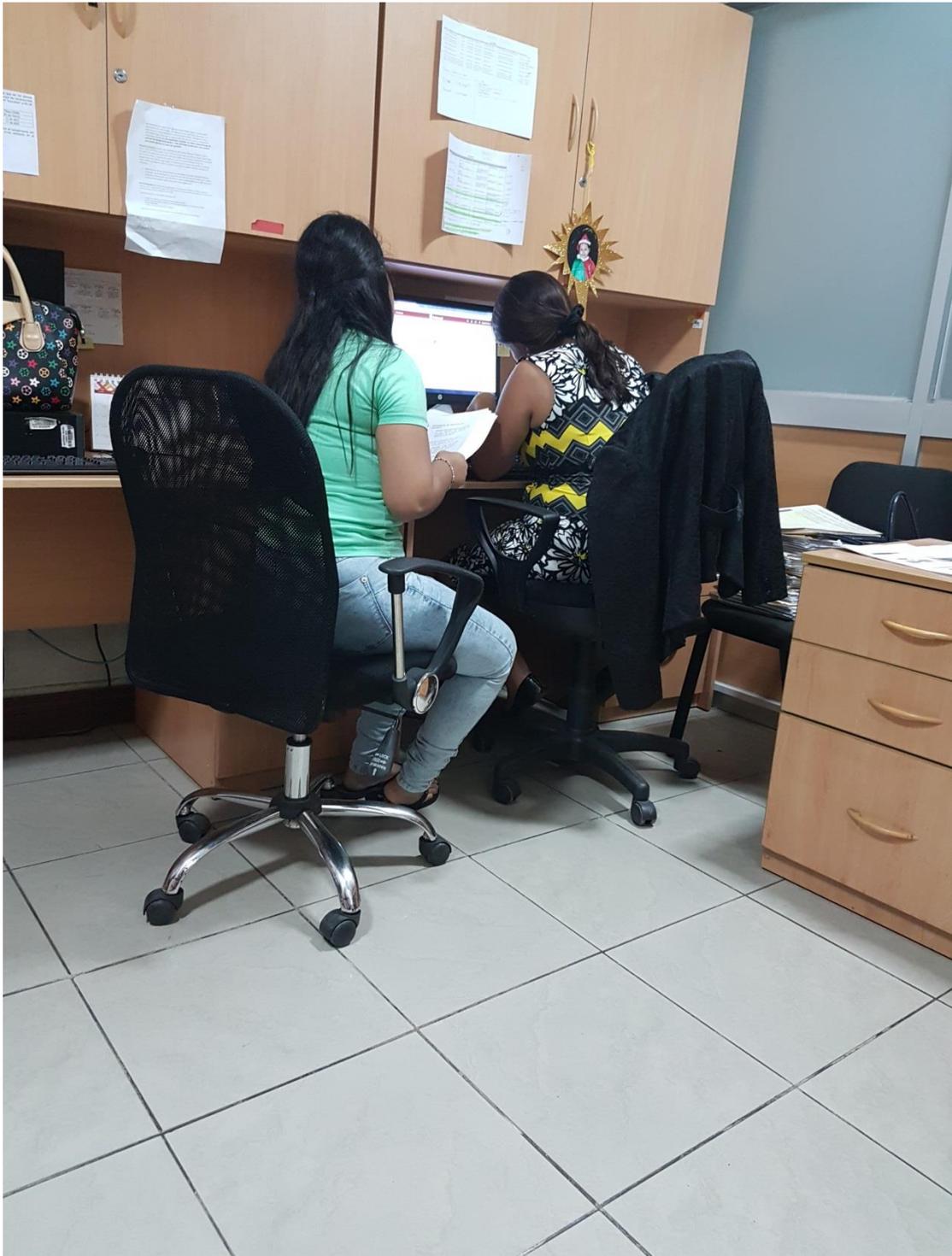
Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.



Entrevista aplicada a los Jefes de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.



Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.



Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.



Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.



Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.



Encuesta aplicada a los colaboradores que atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín.