RESOLUCIÓN FINAL Nº 195-2017/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA	**:**	**CUSCO**
PROCEDIMIENTO	**:**	**DE OFICIO**
ADMINISTRADO	**:**	**PERURAIL S.A.**
MATERIA	**:**	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** **ATENCIÓN DE RECLAMOS** **GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**
ACTIVIDAD	**:**	**TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA FÉRREA**

SUMILLA: Declarar la responsabilidad administrativa de la empresa PERURAIL S.A., por infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que no cumplió con su obligación brindar respuesta a trescientos sesenta y siete (367) reclamos consignados por consumidores en su Libro de Reclamaciones.

Archivar, en parte, el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra PERURAIL S.A., por presunta infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que si cumplió con su obligación de brindar respuesta a ciento ochenta y cinco (185) reclamos consignados por consumidores en su Libro de Reclamaciones.

Archivar, en parte, el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra PERURAIL S.A., por presunta infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que tres (03) registros de su Libro de Reclamaciones no corresponden a reclamos, y por tanto, no tenía la obligación de responderlos.

Archivar, en parte, el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra PERURAIL S.A., por presunta infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que veinticinco (25) registros de su Libro de Reclamaciones corresponden a reclamos anulados, duplicados, entre otras circunstancias que exoneran su obligación de responderlos.

SANCIÓN:

10 UIT[1] Por no brindar respuesta a 367 reclamos presentados

Cusco, 24 de abril de 2017

[1] **Código Único de Multa (CUM): 20170000003359**

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolla la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Secretaria Técnica), mediante Carta N° 057-2015/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 12 de noviembre de 2015 dirigida a PERURAIL S.A. (en adelante, PERURAIL) identificado con RUC N° 20431871808, ubicado en la Av. Pachacutec S/N – Estación Wanchaq del distrito de Wanchaq, provincia y región de Cusco se requirió información consistente en:

   (i) Precisar las condiciones, restricciones, horarios y lugares de salida y llegada, así como las tarifas correspondientes a cada una de las modalidades mediante las cuales brindan sus servicios en la ruta con destino a la ciudadela de Machupicchu.

   (ii) Indicar cómo y cuándo informa a los usuarios sobre las condiciones y restricciones referidas en los puntos anteriores.

   (iii) Presentar la copia correspondiente a Indecopi, de todos los reclamos presentados en los Libros de RECLAMACIÓN es con que cuente su representada en el periodo de enero a noviembre de 2015, así como las respuestas brindadas en cada caso.

2. Mediante escrito de fecha 30 de noviembre de 2015, PERURAIL cumplió con brindar la información requerida mediante Carta N° 057-2015/FIS-INDECOPI-CUS.

3. Al respecto, mediante Informe N° 031-2016-CPC/INDECOPI-CUS de fecha 22 de noviembre de 2016, en base a la información recogida durante la referida investigación, se concluyó que correspondía iniciar un procedimiento administrativo sancionador de oficio por presuntas infracciones a la Ley Nº 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

4. En el caso de PERURAIL, se verificó que habría incurrido en la siguiente presunta infracción:

   (i) No habría brindado respuesta a 580 reclamos presentados en el libro de Reclamaciones, conforme a lo establecido por ley.

5. El 30 de noviembre de 2016, mediante Resolución Nº 01 la Secretaria Técnica de la Comisión inició un procedimiento de oficio en contra de PERURAIL por presunta infracción del artículo 24.1° del Código,

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

considerando que no habría brindado respuesta a los reclamos planteados en su Libro de Reclamaciones (detallados en el Anexo N° 1 que fue adjunto a la resolución de imputación de cargos).

6. El 09 de diciembre de 2016, PERURAIL presentó sus descargos bajo las siguientes consideraciones:

   (i) Si cumplió con brindar respuesta de acuerdo a ley a los referidos reclamos, por lo que adjunta el Anexo 1-D, cuadro que contiene el detalle de las fechas y medios de respuesta el cual fue elaborado en base al Anexo N° 01 alcanzado por la Secretaria Técnica, del cual se aprecia que los reclamos fueron respondidos en la misma Hoja de Reclamación, por correo o carta; precisando que, en algunos casos de remisión de carta o correo indicados en el cuadro elaborado, el correo electrónico rebotó, se pidió más información o precisión de datos y no fueron contestados, o el courier Hermes devolvió las cartas según constancias de dicha empresa; otros reclamos fueron anulados por los propios reclamantes en las mismas hojas, o fueron felicitaciones más no reclamos;

   (ii) Se respondió los reclamos dentro del plazo de 30 días y se respondió por escrito siendo que en todos los reclamos que podían ser respondidos de manera inmediata se dieron respuesta en la misma hoja de reclamación, entregándole una copia pertinente al reclamante;

   (iii) En el caso del reclamo N° 427 del 02 de noviembre de 2015, donde la reclamante solicitó que se le conteste a su domicilio; y aquellos reclamos que requerían de un mayor análisis fueron respondidos al correo electrónico o dirección consignada por el reclamante considerando el medio más rápido disponible, dado que tampoco el reclamante solicitó un determinado medio de respuesta;

   (iv) Solo está como excepción el caso del reclamo N°342-2015 del 05 de agosto de 2015 en el que el cliente solicitó respuesta adicional indicando que recogería personalmente, pero no lo hizo; asimismo adjunta el descargo que hizo su personal de atención al cliente, y el reclamo N° 315-2015 donde no se pudo contactar al cliente;

   (v) El artículo 6 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, obliga de manera primaria y general dar respuesta por escrito al reclamo, dicha modificación incluye el supuesto en que el cliente solicite que la respuesta por medio de carta y/o correo electrónico; es decir, el requisito de aplicación de uno u otro de dichos medios de respuesta escrita; requiere de solicitud del reclamante. De otra forma, si la norma

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

establecería como únicos medios de respuesta escritos a la carta y al correo electrónico, hubiera indicado que solo se podría que responder por esos medios y además hubiera previsto el supuesto en que el consumidor no solicitara como medio de respuesta a la carta o al correo electrónico;

(vi) Dicha posición es apoyada en el hecho que, el artículo 5 del referido reglamento, establece las características de las Hojas de Reclamaciones; señalando que deberían de contar como mínimo nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor. Al respecto la norma no considera la consignación de dichos datos como expresión de la solicitud de respecto a por qué medio escrito prefiere que se le responda, sino como datos mínimos, de otro modo como se haría en el caso de que un consumidor ponga tanto dirección como correo electrónico;

(vii) Su representada es una empresa bajo régimen privado que presta servicio público, por lo tanto se le aplica la Ley N° 27444 basado en los principios de celeridad, y eficacia. En consecuencia cuando su representada responde de manera inmediata en la propia Hoja de Reclamación, en el espacio que se pide indicar la acción adoptada por el proveedor en respuesta al reclamo (cuando el cliente no ha solicitado que se e responda por carta o correo electrónico), cumple con los principios citados y la norma aplicable a la respuesta, dado que responde por escrito, el cliente obtiene una respuesta célere, toma conocimiento cierto de ella y tiene constancia de la misma, sin causarle indefensión o vulnerando el debido procedimiento y sobre todo cumpliendo la finalidad pública de la norma que es que el cliente pueda interponer un reclamo y que el mismo sea atendido y respondido oportunamente;

(viii) Pretender que, la empresa no pueda responder de manera inmediata por escrito en la Hoja de Reclamación, implica que tampoco se pueda dar una solución inmediata cuando es posible, o se mantenga al cliente en un estado de insatisfacción que muchas veces puede ser aliviado otorgando las explicaciones del caso de manera inmediata, lo cual no es lo que se observa en el presente caso;

(ix) Se debe de tener en cuenta la naturaleza de la prestación de servicio, especialmente en las rutas donde se encuentra Machupicchu, que requiere de atención inmediata del reclamo cuando es posible, por cuanto el tiempo para poder hacer uso de un servicio de tren local que atiende a las necesidades diarias de un poblador residente, así como de pasajeros nacionales que ya han hecho un viaje a Cusco donde sólo

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

pueden adquirir los boletos de manera presencial por su naturaleza social; en ese orden de ideas si se tendría que dejar que los clientes dejen sus reclamos, y al final del día recién revisarlos para dar una respuesta escrita en el plazo de 30 días, se perdería precisamente la razón de ser de la atención de los reclamos en su servicio por la naturaleza explicada, con lo que los pasajeros sentirían que consignar sus reclamos en el Libro de Reclamaciones no es útil, por cuanto no pueden recibir la respuesta inmediata, que en muchos casos se permite que se le pueda dar una solución inmediata como por ejemplo el caso de los reclamos N° 114-2015, N° 236-2015 y N° 270-2015; y,

(x) No es el espíritu de la norma el hacer prevalecer cualquier formalidad frente al cumplimiento del objetivo por el cual se estableció la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, que no fue el que los usuarios simplemente dejen por escrito sus reclamos y que los proveedores tengan un medio físico o virtual donde se consignen; sino que sobre todo el cliente tenga una atención y respuesta oportuna considerando el tipo de servicio implicado.

7. El 11 de abril de 2017, mediante la Resolución N° 04 la Secretaría Técnica resolvió conceder el uso de la palabra solicitado por PERURAIL para brindar un informe oral el lunes 24 de abril de 2017 a las 16:00 horas; además se le informó que el expediente serio puesto a disposición de esta Comisión para su conocimiento y evaluación.

8. El 17 de abril de 2017, mediante la Resolución N° 05 la Secretaría Técnica requirió a PERURAIL información de carácter económica, respecto de la totalidad de sus ventas o ingresos brutos percibidos el año 2015, correspondiente a sus establecimientos ubicados en:

   (i) Los distritos de Cusco, Wanchaq, San Sebastián, y Poroy de la provincia y región de Cusco;
   (ii) Los distritos de Machupicchu, y Ollantaytambo de la provincia de Urubamba, y región de Cusco;
   (iii) Los distritos de Santa Teresa, de la provincia de La Convención, y región de Cusco.

9. El 20 de abril de 2017, PERURAIL cumplió con brindar la información de requerida.

10. El 24 de abril de 2017 PERURAIL realizó informe ante la Comisión, en el que la representante del administrado desarrolló una narración de los hechos descritos previamente, reiteró los argumentos planteados en su escrito de descargos y explicó la interpretación normativa de su representada respecto

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de los medios de cumplimiento de la obligación de brindar respuesta a los consumidores.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

11. Es materia del presente determinar:

    (i) Si PERURAIL ha infringido el artículo 24.1° del Código; en tanto no habría brindado respuesta a 580 reclamos presentados en el libro de Reclamaciones (Anexo 1), conforme a lo establecido por ley; y,

    (ii) Cuál sería la sanción a imponerse, de comprobarse la responsabilidad administrativa de PERURAIL.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre la falta de atención a reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones

12. Conforme al numeral 3.1. del artículo 3º del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones[2] (en adelante, Reglamento), se entiende por Libro de Reclamaciones el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

13. Asimismo, el numeral 3.3 del artículo 3° del Reglamento[3] define al reclamo como aquella manifestación que el consumidor realiza al proveedor, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.

---

[2] **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.**
Artículo 3º. Definiciones.
Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
3.1. Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
(...)

[3] **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.**
Artículo 3º. Definiciones.
Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
(...)
3 .3. Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

14. El artículo 24° del Código[4] establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en el plazo máximo de treinta (30) días calendario, siendo que el referido plazo puede ser extendido cuando la naturaleza del reclamo lo justifique.

15. Por su parte el artículo 6° el Reglamento, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, establece que el reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor)[5].

16. En tal sentido, todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea respondido en dicho plazo y por cualquiera de dichos medios, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la posición o solución que brinde el proveedor, en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite, además, eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo.

17. En el caso particular, PERURAIL ha alegado que, el supuesto incumplimiento en contestar en el plazo de 30 días calendario 580 reclamos presentados en el periodo de enero – noviembre de 2015, de acuerdo al detalle del Anexo 1 de la Resolución N° 1, no se encuentra ajustado a los hechos e información presentada por su despacho; en tanto si se cumplió con brindar respuesta de acuerdo a ley, por lo que se adjunta Anexo 1-D, cuadro que contiene el detalle de las fechas y medios de respuesta el cual fue elaborado en base al referido Anexo, del cual se aprecia que los reclamos fueron respondidos en la misma Hoja de Reclamación, por correo o carta; precisando que, en

---

[4] **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
24. Servicio de atención de reclamos.
24.1 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.
(…)

[5] **Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM.**
Artículo 1.- Modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Modifíquense el artículo 2, el numeral 3.2 del artículo 3, así como los artículos 4, 5, 6, 9, 11, 12 y los Anexos I y II del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo No. 011-2011-PCM, en los siguientes términos:
(…)
Artículo 6.- Atención al Reclamo
El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor).
(…)

algunos casos de remisión de carta o correo indicados en el cuadro elaborado, el correo electrónico rebotó, se pidió más información o precisión de datos y no fueron contestados, o el courier *Hermes* devolvió las cartas según constancias de dicha empresa; otros reclamos fueron anulados por los propios reclamantes en las mismas hojas, o fueron felicitaciones más no reclamos.

18. Al respecto esta Comisión considera pertinente precisar que, del análisis del contenido del Anexo 1 que fue adjuntado en la Resolución N° 01 emitida por la Secretaría Técnica, y del Anexo 1-D que fue presentado por el denunciado en su escrito de descargos se tiene el siguiente resultado:

Cuadro N° 01

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN	FECHA DE RECLAMO	ANÁLISIS DE MEDIOS PROBATORIOS	DESCARGOS PERURAIL	ANÁLISIS COMISIÓN
1	00231-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
2	00232-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
3	00233-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
4	00235-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
5	00236-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
6	00237-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE PIDIÓ MAS DETALLES SOBRE SU RECLAMO A LA RECLAMANTE AL CORREO, PERO NO RESPONDIÓ.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVÍO UN CORREO ELECTRÓNICO AL RECLAMANTE. POR LO TANTO, QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
7	00238-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
8	00239-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

9	00240-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
10	00242-2015	01/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
11	00243-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
12	00244-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
13	00245-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
14	00246-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, Y CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVÍO CARTA AL DOMICILIO DE LA RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA UNA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DE LA RECLAMANTE. POR LO TANTO, QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
15	00247-2015	04/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
16	00248-2015	05/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
17	00249-2015	06/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
18	00250-2015	07/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
19	00253-2015	13/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
20	00254-2015	13/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
21	00255-2015	13/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

22	00256--2015	14/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
23	00258-2015	16/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
24	00259-2015	17/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
25	00260-2015	18/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
26	00261-2015	19/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
27	00262-2015	20/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
28	00266-2015	27/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
29	00214-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
30	00215-2015	02/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
31	00216-2015	05/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
32	00217-2015	08/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
33	00218-2015	12/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
34	00219-2015	15/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
35	00220-2015	21/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
36	00221-2015	25/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

37	00222-2015	25/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
38	00223-2015	31/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
39	00179-2015	15/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
40	00180-2015	24/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
41	00181-2015	25/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
42	00182-2015	31/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
43	00209-2015	09/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGUN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR EL RECLAMANTE: INKASOLTRAVEL8@HOTMAIL.COM, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES INKASOLTRAVEL@HOTMAIL.COM. POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
44	00210-2015	10/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
45	00211-2015	20/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
46	00212-2015	30/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
47	00110-2015	11/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO ES UN RECLAMO NI QUEJA, EL CLIENTE HACE UNA FELICITACION A LA EMPRESA	NO CONSTITUYE UN RECLAMO
48	00111-2015	17/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

49	00168-2015	26/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, Y FACTURA N° 429-0131910.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGUN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL RECLAMANTE, EN TANTO DEL CONTENIDO DE LA FACTURA N° 429-0131910 NO SE APRECIA NINGUN DATO DEL QUE SE PERMITA IDENTIFICAR QUE SE REALIZO EL ENVÍO AL DOMICILIO CONSIGNADO POR EL RECLAMANTE, EN ESE ORDEN DE IDEAS NO SE HA ACREDITADO QUE SE ATENDIÓ EL RECLAMO. POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
50	4834	06/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
51	4835	06/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
52	4836	16/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
53	4841	24/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
54	4842	30/01/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
55	00268-2015	02/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
56	00269-2015	02/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	HOJA ANULADA POR EL RECLAMANTE	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE TIENE QUE LA RECLAMANTE VOLVIO A REGISTRAR EL MISMO RECLAMO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN N° 270-2015.
57	00270-2015	02/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
58	00271-2015	09/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
59	00274-2015	21/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR LA RECLAMANTE: MATLHEW_SANANDREAS@HOTMAIL, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES MATHLAW_SAANDREAS@HOTMAIL.COM. POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.

60	00275-2015	22/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
61	00224-2015	01/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
62	00225-2015	03/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, Y CARTA	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SEGÚN CONSTANCIA DE COURIER DEL 10.02.2015, LA DIRECCIÓN NO TENÍA DATOS COMPLETOS, POR LO QUE NO SE PUDO ENTREGAR.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
63	00226-2015	05/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
64	00227-2015	13/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
65	00229-2015	28/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN, y NO COMPLETO DATOS OBLIGATORIOS.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACION SE TIENE QUE EN EFECTO EL RECLAMANTE NO CONSIGNO SU DIRECCION EN FORMA COMPLETA, POR LO QUE NO SE CONSIDERA COMO RECLAMO INTERPUESTO. POR LO TANTO, NO ESTABA EN LA OBLIGACION ATENDER EL RECLAMO CONFORME A LEY.
66	00186-2015	NO SE NOTA LA FECHA (23/02/2015)	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
67	00187-2015	24/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
68	00188-2015	24/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
69	00189-2015	28/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
70	00213-2015	04/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
71	00214-2015	11/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
72	00215-2015	12/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
73	00216-2015	18/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

74	00217-2015	21/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
75	00218-2015	21/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
76	00059-2015	06/02/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	NO CONSTITUYE UN RECLAMO
77	000276-2015	02/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
78	00277-2015	03/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
79	00278-2015	06/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
80	00279-2015	06/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
81	00280-2015	09/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
82	00281-2015	11/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
83	00282-2015	11/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
84	00283-2015	11/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
85	00284-2015	12/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR LA RECLAMANTE: JILOJAC@GMAIL, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES JOLOJAC@GMAIL.COM. POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
86	00286-2015	13/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
87	00287-2015	13/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

88	00288-2015	14/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN. TAMBIEN SE RECLAMO POR WEB CON RECLAMO 4849 Y SE LE RESPONDE POR CORREO EL 16/03/2015.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO SEÑALADO POR EL DENUNCIADO SE TIENE QUE INDEPENDIENTEMENTE AL RECLAMO INTERPUESTO VÍA WEB, NO ACREDITADO HABER BRINDADO RESPUESTA AL RECLAMO PRESENTADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN N° 288-2015. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
89	00289-2015	17/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
90	00230-2015	05/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
91	00231-2015	13/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
92	00232-2015	14/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
93	00232-2015	14/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN	DUPLICADO EN REPORTE DE INDECOPI	HOJA DE RECLAMACIÓN QUE SE DUPLICO AL MOMENTO DE SER REGISTRADA EN EL ANEXO 1 DEL ADMISORIO.
94	00233-2015	20/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
95	00234-2015	21/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
96	00235-2015	27/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
97	00236-2015	27/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
98	00237-2015	27/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
99	00238-2015	28/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
100	00190-2015	13/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
101	00191-2015	15/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

102	00193-2015	18/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
103	00194-2015	21/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
104	00195-2015	21/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
105	00196-2015	31/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
106	00220-2015	27/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
107	00112-2015	03/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
108	00056-2015	31/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
109	00169-2015	NO SE NOTA LA FECHA (23/03/2015)	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
110	00061-2015	11/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGUN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR EL RECLAMANTE: WILLYX4@MSM.COM, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES WILLYX@MSM.COM POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
111	00062-2015	12/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGUN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR LA RECLAMANTE: VARIDUNAY@HOTMAIL.COM, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES VARUDUNAY@HOTMAIL.COM POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
112	4849	14/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
113	4850	28/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

114	4851	31/03/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
115	00291-2015	06/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGUN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR EL RECLAMANTE: ALEXIS.SANCHEZ.ZEVALLOS@GMAIL.COM, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES ALEXIS.SANCHES.ZEBALLOS@GMAIL.COM POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
116	00292-2015	09/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN. ADEMAS CLIENTE ANULA EL RECLAMO.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE TIENE QUE DEL CONTENDIO DEL DETALLE DEL RECLAMO EN NINGUN EXTREMO LA RECLAMANTE HA ANULADO EL MISMO, POR OTRA PARTE EN PALABRAS DEL DENUNCIADO BRINDÓ RESPUESTA EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN, HECHO QUE SE CONTRADICE CON LA SUPUESTA ANULACION POR PARTE DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
117	00295-2015	24/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
118	00296-2015	30/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
119	00239-2015	03/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
120	00197-2015	04/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
121	00200-2015	12/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
122	00202-2015	17/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	ANULADO A PETICION DEL PASAJERO, LUEGO DE EXPLICACION VERBAL DE REQUISITO DE PERMISO DE VIAJE DE MENORES SEGÚN REPORTE DEL 17/04/2015.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN NO SE TIENE ACREDITADO QUE EN EFECTO SEA EL PASAJERO QUIEN HAYA ANULADO EL RECLAMO Y/O QUE LA ANOTACION QUE EL DENUNCIADO SEÑALO EN LA HOJA DE RECLAMACION HAYA SIDO CONSIGNADA EN PRESCENCIA DEL CONSUMIDOR. POR LO TANTO, SE TIENE COMO RECLAMO NO ANULADO, FRENTE AL CUAL NO SE BRINDO ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
123	00221-2015	13/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

124	00113-2015	17/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
125	4852	05/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
126	4854	14/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA, Y REGISTRO DE ENVIO N° RR808622440PE - SERPOST.	ENVIARON EL PRODUCTO COMPRADO AL PAIS DEL RECLAMANTE, SEGÚN COMPROBANTE SERPOST DEL 20/04/2015-ENCOMIENDA	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL REGISTRO N° RR808622440PE DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2015 ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCION- CORRESPONDEN A LOS DATOS DE LA RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISION CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
127	4855	20/04/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
128	00297-2015	04/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
129	00299-2015	12/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
130	00300-2015	12/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
131	00301-2015	23/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
132	00302-2015	29/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
133	00242-2015	05/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
134	00243-2015	07/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
135	00244-2015	11/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
136	00246-5015	26/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
137	00247-2015	27/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

138	00203-2015	04/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
139	00204-2015	04/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
140	00205-2015	08/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
141	00206-2015	12/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
142	00207-2015	15/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
143	00208-2015	19/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
144	00211-2015	24/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
145	00212-2015	25/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
146	00222-2015	18/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
147	00114-2015	01/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
148	00115-2015	18/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
149	00063-2015	07/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
150	00065-2015	16/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGUN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIO CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRONICO EN EL QUE SE DA LA INDICACION INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCION DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO, QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.

151	00170-2015	28/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
152	00054-2015	02/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
153	4863	22/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
154	4868	25/05/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
155	00303-2015	07/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
156	00304-2015	14/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
157	00305-2015	20/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
158	00306-2015	23/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
159	00307-2015	24/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO, QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
160	00249-2015	08/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
161	00250-2015	09/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
162	00251-2015	16/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

163	00252-2015	26/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN. ERROR EN EL RECLAMANTE EN PONER LA FECHA DE RECLAMO QUE DEBIÓ SER 26/06/2015.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
164	00213-2015	02/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
165	00214-2015	05/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
166	00215-2015	06/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
167	000216-2015	07/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
168	00217-2015	08/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
169	00218-2015	09/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
170	00219-2015	12/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
171	00220-2015	13/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	RECLAMANTE ANULO LA HOJA	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN NO SE TIENE ACREDITADO QUE EN EFECTO SEA EL PASAJERO QUIEN HAYA ANULADO EL RECLAMO Y/O QUE LA ANOTACION QUE EL DENUNCIADO SEÑALO EN LA HOJA DE RECLAMACION HAYA SIDO CONSIGNADA EN PRESCENCIA DEL CONSUMIDOR. POR LO TANTO, SE TIENE COMO RECLAMO NO ANULADO, FRENTE AL CUAL NO SE BRINDO ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY26
172	00221-2015	17/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
173	00222-2015	21/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
174	00224-2015	27/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
175	000225-2015	27/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

176	00225-2015	10/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
177	00171-2015	12/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
178	00173-2015	27/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
179	00052-2015	19/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
180	00310-2015	02/06/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
181	00311-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO, QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
182	00312-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
183	000313-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCION NACIONAL HERMES DE FECHA 10 DE JULIO DE 2015.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. CARTA DEVUELTA POR NO UBICAR DIRECCION SEGÚN CONSTANCIA DE COURIER 8156802.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 10 DE JULIO DE 2015 SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DE LA RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
184	00314-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
185	00315-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN	NO PRESENTÓ DESCARGOS/EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE CONSIGNO QUE SE LE LLAMO AL NUMERO PARA PEDIR E MAIL DE CONTACTO, PERO NO SE ENCONTRÓ A LA PASAJERA.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
186	00322-2015	13/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

187	00324-2015	16/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. CLIENTE PUSO DIRECCIÓN INCOMPLETA, NO HAY E MAIL, NO RESPONDE EL TELÉFONO.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE TIENE QUE EL RECLAMANTE CONSIGNO SU DIRECCIÓN. POR LO TANTO, CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO ESTABA EN LA OBLIGACIÓN ATENDER EL RECLAMO CONFORME A LEY.
188	00325-2015	17/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
189	00327-2015	17/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
190	00328-2015	17/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
191	00330-2015	28/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
192	00331-2015	28/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
193	00332-2015	28/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
194	00333-2015	28/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
195	00334-2015	30/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
196	00254-2015	01/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
197	00255-2015	05/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
198	00256-2015	07/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. EL CORREO REBOTA MENSAJE DE FALLA EN CASILLERO.	AL RESPECTO SI BIEN EL DENUNCIADO ALEGO QUE EL CORREO REBOTA -FALLA DE MENSAJE- SIN EMBARGO, FRENTE AL INCONVENIENTE DE ATENDER EL RECLAMO POR CORREO ELECTRÓNICO, LA RESPUESTA DEBIÓ HABER SIDO BRINDADA A LA DIRECCIÓN CONSIGNADA EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN, PERO NO SE TIENE ACREDITADO QUE SE HAYA REMITIDO LA RESPUESTA AL RECLAMO. POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
199	00257-2015	17/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

200	00258-2015	17/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
201	0259-2015	20/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN. EL NUMERO DE RECLAMO ES 259	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
202	00260-2015	25/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN	ANULADO POR EL PASAJERO.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL DETALLE DEL RECLAMO SE ADVIERTE QUE EL CONSUMIDOR NO TERMINO DE LLENAR EL DETALLE DEL RECLAMO. POR LO TANTO, NO SE CONSIDERA COMO RECLAMO INTERPUESTO.
203	00261-2015	27/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
204	00262-2015	29/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
205	00227-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIO CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO, QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
206	00228-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO, QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
207	00229-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO, QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.

208	00231-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
209	00232-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
210	00233-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA, Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 14 DE JULIO DE 2015.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. CARTA DEVUELTA POR NO ENCONTRAR AL CLIENTE A PESAR DE ESPERA CONSTANCIA DE COURIER N° 8156651.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 14 DE JULIO DE 2015 SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DE LA RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
211	00234-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
212	00238-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
213	00239-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. DIRECCIÓN INCOMPLETA, NO HAY E MAIL, NO RESPONDE EL TELÉFONO.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE TIENE QUE EL RECLAMANTE CONSIGNO SU DIRECCIÓN. POR LO TANTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO ESTABA EN LA OBLIGACIÓN ATENDER EL RECLAMO CONFORME A LEY.
214	00240-2015	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
215	00242-2015	10/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
216	00243-2015	23/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

217	00244-2015	26/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
218	00245-2015	26/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
219	00246-2015	26/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
220	00249-2015	27/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
221	00250-2015	27/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
222	00252-2015	30/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
223	00253-2015	31/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
224	00230-2015	19/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
225	00231-2015	21/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA, Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 21 DE AGOSTO DE 2015.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 21 DE AGOSTO DE 2015 SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DE LA RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
226	00234-2015	21/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR EL RECLAMANTE: NMATOS-1@HOTMAIL.COM, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES NMATOS@HOTMAIL.COM POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
227	00236-2015	22/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
228	00237-2015	24/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

229	00238-2015	24/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
230	00239-2015	26/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
231	00240-2015	27/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
232	00241-2015	27/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO NO HA ACREDITADO HABER ATENDIDO EL RECLAMO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO, SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UNA CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN. POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
233	00242-2015	23/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
234	00243-2015	29/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
235	00244-2015	30/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
236	00245-2015	30/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
237	00246-2015	30/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
238	00247-2015	30/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
239	00248-2015	31/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
240	00117-2015	13/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
241	00118-2015	14/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	ANULADO POR EL PASAJERO.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL DETALLE DEL RECLAMO EN NINGUN EXTREMO EL RECLAMANTE HA ANULADO EL MISMO. POR LO TANTO NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
242	00119-2015	20/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

243	00120-2015	24/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
244	00174-2015	04/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
245	00175-2015	08/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
246	00177-2015	25/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
247	00178-2015	31/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
248	00179-2015	NO SE NOTA LA FECHA (31/07/2015)	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
249	00053-2015	22/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
250	4880	02/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
251	4883	08/07/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
252	00337-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN. SEGÚN DESCARGO DEL 02/08/2015 LA PASAJERA EN CONTACTO TELEFÓNICO INDICO QUE RECOGERÍA UNA RESPUESTA POR SEPARADO, PERO NO VINO.	AL RESPECTO CABE PRECISAR QUE LA HOJA DE RECLAMACIÓN CUENTA CON LA DIRECCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO PROPORCIONADO POR EL RECLAMANTE Y EL DENUNCIADO ESTABA EN LA OBLIGACIÓN DE BRINDAR UNA RESPUESTA A TRAVÉS DE DICHOS MEDIOS, POR LO TANTO EL HECHO QUE ALEGA EL DENUNCIADO ES IMPERTINENTE. POR LO TANTO NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
253	00338-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
254	00339-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
255	00340-2015	04/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

256	00341-2015	05/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN	ANULADO PASAJERO ESCRIBIÓ EN LA HOJA 342.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE ADVIERTE QUE EL MISMO DETALLE DEL RECLAMO FUE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN 342
257	00342-2015	05/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA, Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SEGÚN DESCARGO DEL 02/09/2015 LA PASAJERA EN CONTACTO INDICÓ QUE RECOGERÍA UNA RESPUESTA POR SEPARADO, PERO NO VINO.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
258	00344-2015	06/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
259	00346-2015	07/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
260	00347-2015	08/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
261	00348-2015	08/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	ANULADO PASAJERO ESCRIBIÓ EN LA HOJA 349.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE ADVIERTE QUE EL MISMO DETALLE DEL RECLAMO FUE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN 349
262	00349-2015	08/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
263	00350-2015	11/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
264	00351-2015	11/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
265	00352-2015	11/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
266	00353-2015	11/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
267	00354-2015	11/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
268	00355-2015	11/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
269	00358-2015	15/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

270	00359-2015	15/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
271	00360-2015	16/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
272	00361-2015	19/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
273	00362-2015	19/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
274	00363-2015	22/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
275	00364-2015	23/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGUN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR EL RECLAMANTE: TATICUSCOPERU@GMAIL.COM, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES TATICUSPERU@GMAIL.COM. POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
276	00365-2015	23/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
277	00366-2015	23/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
278	00367-2015	23/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
279	00368-2015	23/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
280	00369-2015	25/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
281	00371-2015	25/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
282	00372-2015	25/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

283	00373-2015	25/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE ANULO RECLAMO.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN NO SE TIENE ACREDITADO QUE EN EFECTO SEA EL PASAJERO QUIEN HAYA ANULADO EL RECLAMO Y/O QUE LA ANOTACION QUE EL DENUNCIADO SEÑALO EN LA HOJA DE RECLAMACION HAYA SIDO CONSIGNADA EN PRESCENCIA DEL CONSUMIDOR. POR LO TANTO, SE TIENE COMO RECLAMO NO ANULADO, FRENTE AL CUAL NO SE BRINDO ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
284	00374-2015	30/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
285	00375-2015	30/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
286	00263-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
287	00264-2015	03/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
288	00265-2015	03/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
289	00266-2015	03/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
290	00267-2015	03/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
291	00268-2015	04/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
292	00269-2015	04/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO 24/08/15.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO SE TIENE ACREDITADO QUE ATENDIÓ EL RECLAMO VÍA CORREO ELECTRÓNICO.
293	00270-2015	06/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. NO SE PUDO CONTACTAR POR TELÉFONO Y DIRECCIÓN ESTABA INCOMPLETA.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE TIENE QUE EL RECLAMANTE CONSIGNO SU DIRECCIÓN. POR LO TANTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO ESTABA EN LA OBLIGACIÓN ATENDER EL RECLAMO CONFORME A LEY.

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

294	00271-2015	08/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN	PASAJERO ANULO LA HOJA Y NO DEJA DATOS COMPLETOS.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN NO SE TIENE ACREDITADO QUE EN EFECTO SEA EL PASAJERO QUIEN HAYA ANULADO EL RECLAMO Y/O QUE LA ANOTACION QUE EL DENUNCIADO SEÑALO EN LA HOJA DE RECLAMACION HAYA SIDO CONSIGNADA EN PRESCENCIA DEL CONSUMIDOR. ASIMISMO, SE ADVIERTE QUE EL RECLAMANTE CONSIGNO SU DIRECCION COMPLETA. POR LO TANTO, NO SE BRINDO ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
295	00272-2015	09/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
296	00274-2015	13/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
297	00275-2015	13/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
298	00277-2015	19/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
299	00278-2015	20/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
300	00280-2015	21/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
301	00281-2015	22/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
302	00282-2015	22/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
303	00283-2015	24/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
304	00284-2015	25/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
305	00285-2015	27/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
306	00286-2015	28/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

307	00287-2015	29/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
308	00255-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
309	00257-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
310	00258-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
311	00259-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
312	00260-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
313	00261-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
314	00262-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
315	00263-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
316	00264-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
317	00266-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
318	00267-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
319	00268-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
320	00269-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
321	00270-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

322	00271-2015	05/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
323	00272-2015	05/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
324	00273-2015	05/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
325	00274-2015	06/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. AL VER LA RESPUESTA DADA, CANCELA SU RECLAMO DADO QUE OBTUVO EL PASAJE.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN NO SE TIENE ACREDITADO QUE EN EFECTO SEA EL PASAJERO QUIEN HAYA ANULADO EL RECLAMO Y/O QUE LA ANOTACION QUE EL DENUNCIADO SEÑALO EN LA HOJA DE RECLAMACION HAYA SIDO CONSIGNADA EN PRESCENCIA DEL CONSUMIDOR. POR LO TANTO, NO SE BRINDO ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
326	00275-2015	08/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO 21/08/2015.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO SE TIENE ACREDITADO QUE ATENDIÓ EL RECLAMO VÍA CORREO ELECTRÓNICO.
327	00276-2015	09/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
328	00277-2015	10/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
329	00278-2015	12/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
330	00279-2015	15/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
331	00280-2015	16/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
332	00281-2015	17/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
333	00282-2015	NO SE NOTA LA FECHA (19/08/2015)	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
334	00283-2015	24/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

335	00284-2015	25/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
336	00285-2015	26/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
337	00286-2015	26/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 08 DE SEPTIEMBRE DE 2015.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. CARTA DEVUELTA PORQUE PERSONA NO VIVE EN DOMICILIO CONSTANCIA DE COURIER 8157408.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 08 DE SEPTIEMBRE DE 2015 SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DE LA RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
338	00287-2015	26/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
339	00249-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
340	00250-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
341	00251-2015	02/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
342	00252-2015	03/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
343	00253-2015	05/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
344	00254-2015	06/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
345	00255-2015	06/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

346	00256-2015	06/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
347	00259-2015	14/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
348	00261-2015	22/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 08 DE SEPTIEMBRE DE 2015.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 08 DE SEPTIEMBRE DE 2015 SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DE LA RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
349	00263-2015	29/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
350	00264-2015	29/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
351	00123-2015	31/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
352	00057-2015	10/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
353	00058-2015	17/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
354	00180-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
355	00181-2015	01/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
356	00182-2015	05/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
357	00183-2015	06/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
358	00184-2015	06/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

359	00185-2015	06/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
360	00186-2015	08/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO 21/08/2015.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO SE TIENE ACREDITADO QUE ATENDIÓ EL RECLAMO VÍA CORREO ELECTRÓNICO.
361	00187-2015	08/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
362	00188-2015	11/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
363	00189-2015	11/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
364	00191-2015	18/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
365	00192-2015	26/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
366	00193-2015	27/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
367	00194-2015	29/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
368	00055-2015	15/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
369	00056-2015	28/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
370	00007-2015	04/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
371	4899	17/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
372	00376-2015	01/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

373	00377-2015	04/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
374	00379-2015	09/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
375	000380-2015	09/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
376	00381-2015	14/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
377	00382-2015	18/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
378	00383-2015	18/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
379	00385-2015	19/08/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
380	00386-2015	19/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
381	00387-2015	24/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	PASAJERO ANULO LA HOJA, ESCRIBIÓ EN LA HOJA 388.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE TIENE QUE SE CONSIGNO LA ANULACIÓN DEL RECLAMO EN LA MISMA HOJA. ADICIONALMENTE SE VERIFICA SU RECLAMO EN LA HOJA 388. POR LO TANTO, SE TIENE COMO RECLAMO ANULADO.
382	00388-2015	24/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
383	00389-2015	28/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
384	00390-2015	29/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

385	00288-2015	09/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
386	00289-2015	23/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
387	00291-2015	24/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
388	00292-2015	26/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
389	00293-2015	26/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA LA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO, QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
390	00294-2015	27/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	PASAJERO ANULO LA HOJA ESCRIBIÓ EN LA HOJA 295.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE TIENE QUE SE CONSIGNO LA ANULACIÓN DEL RECLAMO EN LA MISMA HOJA. ADICIONALMENTE SE VERIFICA SU RECLAMO EN LA HOJA 295. POR LO TANTO, SE TIENE COMO RECLAMO ANULADO.
391	00295-2015	27/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
392	00289-2015	NO SE NOTA LA FECHA (05/09/2015)	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
393	00290-2015	06/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
394	00291-2015	09/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
395	00292-2015	11/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
396	00293-2015	11/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

397	00295-2015	15/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
398	00296-2015	NO SE NOTA LA FECHA (17/09/2015)	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
399	00297-2015	18/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
400	00298-2015	19/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
401	00266-2015	09/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CARTA	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
402	00267-2015	14/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
403	00268-2015	15/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
404	00270-5015	16/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
405	00271-2015	22/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
406	00273-2015	26/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	PASAJERO ANULO LA HOJA, ESCRIBIO EN LA HOJA 274.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACION SE TIENE QUE LA RECLAMANTE VOLVIO A REGISTRAR EL MISMO RECLAMO EN LA HOJA DE RECLAMACION N° 274-2015.
407	00274-2015	26/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
408	00276-2015	30/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
409	00067-2015	02/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
410	4911	08/09/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
411	00391-2015	03/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

412	00392-2015	05/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 10 DE JULIO DE 2015.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. CARTA DEVUELTA POR NO UBICAR DIRECCIÓN SEGÚN CONSTANCIA DE COURIER 8156802.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 10 DE JULIO DE 2015 SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DE LA RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
413	00393-2015	06/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
414	00394-2015	06/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. CORREO ELECTRÓNICO REBOTÓ, AL LLAMAR AL N° TELEFÓNICO CONSIGNADO NO ESTABA ACTIVADO. DIRECCIÓN INCOMPLETA.	AL RESPECTO DE LA HOJA DE RECLAMACION SE ADVIERTE QUE, EN EFECTO EL CORREO ELECTRONICO AL QUE SE ENVIO LA RESPUESTA REBOTO. POR LO TANTO, SE TIENE QUE EL DENUNCIADO CIMPLIO CON LO EXIGIDO POR LEY.
415	00395-2015	06/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
416	00396-2015	08/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
417	00397-2015	08/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
418	00398-2015	08/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
419	00399-2015	08/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
420	00400-2015	08/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA, Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO. SE ADJUNTA CARTA DE FECHA 19/10/2015 A FAMILIAR PORQUE RECLAMANTE DEJO DIRECCIÓN INCOMPLETA Y NO PUSO OTROS DATOS.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE TIENE QUE EL RECLAMANTE CONSIGNO SU NOMBRE Y APELLIDOS, DIRECCIÓN EN FORMA COMPLETA, ASIMISMO SE PRECISA QUE EN TANTO CONTABA CON LA DIRECCIÓN ESTABA EN LA OBLIGACIÓN DE BRINDAR RESPUESTA A DICHA DIRECCIÓN. POR LO TANTO EL HECHO QUE REFIERA QUE MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO REMITIDO A UN FAMILIAR QUE INTERPUSO EL RECLAMO 398 HA BRINDADO RESPUESTA AL RECLAMO QUEDA DESESTIMADO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.

421	00401-2015	09/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
422	00402-2015	10/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
423	00403-2015	10/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
424	00405-2015	11/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
425	00407-2015	12/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
426	00408-2015	12/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
427	00410-2015	16/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
428	00411-2015	16/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
429	00413-2015	22/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
430	00414-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
431	00416-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
432	00417-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
433	00418-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
434	00419-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
435	00421-2015	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

436	00422-2015	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
437	00423-2015	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO Y CARTA.	AL RESPECTO SE PRECISA QUE SE TIENE ACREDITADO QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO. POR OTRA PARTE NO HA ACREDITADO QUE TAMBIÉN LO HAYA REALIZADO MEDIANTE CARTA, SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA UNA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.
438	00424-2015	26/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
439	00426-2015	28/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
440	00296-2015	02/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
441	00298-2015	03/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
442	00299-2015	05/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
443	00300-2015	05/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
444	00301-2015	05/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
445	00302-2015	06/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
446	00303-2015	NO SE NOTA LA FECHA (09/10/2015)	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
447	00304-2015	11/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
448	00306-2015	13/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

449	00310-2015	16/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
450	00311-2015	17/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
451	00313-2015	15/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
452	00314-2015	17/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
453	0315-2015	17/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
454	00317-2015	19/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
455	00318-2015	19/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
456	00319-2015	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
457	00320-2015	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
458	00321-2015	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA UNA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
459	00322-2015	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
460	00323-2015	26/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
461	00324-2015	27/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

462	00300-2015	05/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
463	00301-2015	07/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
464	00302-2015	07/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
465	00303-2015	08/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
466	00304-2015	09/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
467	00305-2015	09/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
468	00306-2015	11/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
469	00307-2015	NO SE NOTA LA FECHA (11/10/2015)	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
470	00308-2015	15/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	DEL CONTENDIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE ADVIERTE QUE EL RECLAMANTE NO CONSIGNO CORREO ELECTRÓNICO, SOLO DIRECCIÓN POR LO TANTO EL DENUNCIADO TENIA LA OBLIGACIÓN DE BRINDAR RESPUESTA AL RECLAMO A LA REFERIDA DIRECCIÓN. POR LO TANTO NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
471	00309-2015	15/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	DEL CONTENDIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE ADVIERTE QUE EL RECLAMANTE NO CONSIGNO CORREO ELECTRÓNICO, SOLO DIRECCIÓN POR LO TANTO EL DENUNCIADO TENIA LA OBLIGACIÓN DE BRINDAR RESPUESTA AL RECLAMO A LA REFERIDA DIRECCIÓN. POR LO TANTO NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
472	00310-2015	15/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
473	00311-2015	NO SE NOTA LA FECHA (16/10/2015)	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO NO HA ACREDITADO HABER BRINDADO RESPUESTA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO, SOLO OBRA UNA CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN. POR LO TANTO NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.

474	00312-2015	18/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
475	00313-2015	20/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
476	00314-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
477	00315-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
478	00316-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
479	00317-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
480	00318-2015	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
481	00319-2015	25/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
482	00320-2015	29/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
483	00321-2015	29/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
484	00322-2015	29/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
485	00277-2015	05/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
486	00278-2015	08/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
487	00280-2015	09/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
488	00282-2015	11/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

489	00283-2015	15/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
490	00284-2015	15/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
491	00285-2015	15/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN	HOJA EN BLANCO	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE ADVIERTE QUE EL RECLAMO N° 284-2015, TRASPASO A LA REFERIDA HOJA DE RECLAMACIÓN N° 285-2015.
492	00286-2015	16/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
493	00287-2015	22/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
494	00288-2015	22/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
495	00289-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
496	00290-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
497	00291-2015	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
498	00124-2015	10/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	DEL CONTENDIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE ADVIERTE QUE EL RECLAMANTE NO CONSIGNO CORREO ELECTRÓNICO, SOLO DIRECCIÓN POR LO TANTO EL DENUNCIADO TENIA LA OBLIGACIÓN DE BRINDAR RESPUESTA AL RECLAMO A LA REFERIDA DIRECCIÓN. POR LO TANTO NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
499	00125-2015	12/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA UNA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.

500	00126-2015	12/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DEL RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA UNA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
501	00127-2015	12/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
502	00129-2015	21/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
503	00068-2015	26/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
504	00069-2015	29/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 24 DE NOVIEMBRE DE 2015.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 24 DE NOVIEMBRE DE 2015. SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DEL RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
505	00196-2015	01/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
506	00197-2015	01/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
507	00198-2015	01/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
508	00199-2015	10/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
509	00200-2015	09/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

510	00201-2015	10/10/2015	CORREO ELECTRÓNICO Y CARTA.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO SE PRECISA QUE SE TIENE ACREDITADO QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO. POR OTRA PARTE NO HA ACREDITADO QUE TAMBIÉN LO HAYA REALIZADO MEDIANTE CARTA, SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA UNA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE. POR LO TANTO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.
511	00202-2015	11/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
512	00203-2015	11/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
513	00204-2015	11/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
514	00205-2015	20/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
515	00206-2015	23/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
516	00207-2015	26/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
517	00057-2015	10/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
518	00010-2015	14/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO, NO HA ADJUNTADO NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO, SOLO OBRA UNA CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN. POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
519	4923	10/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
520	4924	11/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
521	4925	11/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

522	4926	13/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
523	4930	24/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
524	4932	27/10/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
525	00427-2015	02/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA, CORREO ELECTRÓNICO Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 05 DE NOVIEMBRE DE 2015.	CLIENTE SOLICITO QUE ADEMÁS SE LE RESPONDA A SU DOMICILIO. CARTA FUE DEVUELTA, PASAJERO SE MUDÓ SEGÚN CONSTANCIA COURIER N° 1409590.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 05 DE NOVIEMBRE DE 2015. SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DEL RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
526	00428-2015	02/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA, CORREO ELECTRÓNICO Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 05 DE NOVIEMBRE DE 2015.	CLIENTE NO SOLICITO MEDIO DE RESPUESTA. CARTA FUE DEVUELTA, PASAJERO NO LO CONOCEN EN DIRECCIÓN SEGÚN CONSTANCIA COURIER N° 1409587.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 05 DE NOVIEMBRE DE 2015. SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DEL RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
527	00429-2015	02/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
528	00430-2015	02/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR EL RECLAMANTE: PAOLA.GUTIERREZ@UCSP.EDU.PE, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES PAOLAGUTIERREZ@UCSP.EDU.PE POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
529	00431-2015	04/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
530	00432-2015	05/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

531	00433-2015	05/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	ANULADO POR LA PASAJERA Y RECLAMA EN HOJA 434.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACION SE TIENE QUE CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EN DENUNCIADO LA CONSUMIDORA REALIZO UN RECLAMO DISTINTO AL DETALLADO EN LA HOJA DE RECLAMACION 434-2015. EN TANTO EN ESTE SEGUNDO RECLAMO LA CONSUMIDORA SEÑALA QUE NO ESTA CONFORME CON LO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO EN EL ESPACIO DESTINADO A COLOCAR LAS OBSERVACIONES Y ACCIONES DEL PROVEEDOR EN LA HOJA DE RECLAMACION 433-2015. POR LO TANTO, ESTA COMISION CONSIDERA QUE EL RECLAMO MATERIA DE ANALISIS NO SE ENCUENTRA ANULADO SUMADO A ELLO EL HECHO QUE DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN NO SE TIENE ACREDITADO QUE EN EFECTO SEA EL PASAJERO QUIEN HAYA ANULADO EL RECLAMO Y/O QUE LA ANOTACION QUE EL DENUNCIADO SEÑALO EN LA HOJA DE RECLAMACION HAYA SIDO CONSIGNADA EN PRESCENCIA DEL CONSUMIDOR. POR LO TANTO, SE TIENE COMO RECLAMO NO ATENDIDO CONFORME A LEY.
532	00434-2015	05/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
533	00435-2015	06/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
534	00436-2015	06/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
535	00437-2015	07/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
536	00438-2015	07/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
537	00439-2015	10/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
538	00440-2015	16/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
539	00441-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
540	00442-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

541	00443-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL CORREO PROPORCIONADO POR EL RECLAMANTE: ALVARITO.CORDOVA@LIVE.COM.OR, EN TANTO EL CORREO CONSIGNADO POR EL DENUNCIADO ES ALVARITO.CORDOVA@LIVE.COM POR LO TANTO, NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
542	00444-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
543	00445-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
544	00446-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
545	00447-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
546	00448-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
547	00449-2015	22/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
548	00450-2015	23/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
549	00326-2015	07/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
550	00327-2015	16/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
551	00329-2015	21/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO NO HA ADJUNTADO NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE BRINDÓ RESPUESTA AL RECLAMO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO. POR LO TANTO NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
552	00330-2015	24/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
553	00324-2015	03/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

554	00325-2015	07/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
555	00327-2015	10/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
556	00328-2015	13/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA, CORREO ELECTRÓNICO Y COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 24 DE NOVIEMBRE DE 2015.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. DIRECCIÓN NO ENCONTRADA SEGÚN CONSTANCIA COURIER N° 1486433	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DEL COMPROBANTE DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL HERMES DE FECHA 24 DE NOVIEMBRE DE 2015. SE ADVIERTE QUE LOS DATOS -NOMBRE, APELLIDO, DIRECCIÓN- CORRESPONDEN A LOS DATOS DEL RECLAMANTE, POR LO QUE ESTA COMISIÓN CONSIDERA QUE DICHOS ELEMENTOS ACREDITAN QUE EL DENUNCIADO BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
557	00329-2015	16/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
558	00330-2015	19/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
559	00331-2015	19/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
560	00332-2015	19/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
561	00333-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
562	00334-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
563	00335-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
564	00336-2015	21/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
565	00337-2015	23/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
566	00338-2015	24/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987

E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

567	00293-2015	04/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
568	00294-2015	05/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
569	00295-2015	06/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
570	00296-2015	19/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
571	00297-2015	20/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
572	00130-2015	01/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO TIENE CORREO, DIRECCIÓN DOMICILIARIA INCOMPLETA.	AL RESPECTO DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE TIENE QUE EL RECLAMANTE CONSIGNO SU DIRECCIÓN. POR LO TANTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO ESTABA EN LA OBLIGACIÓN ATENDER EL RECLAMO CONFORME A LEY.
573	00132-2015	22/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
574	00070-2015	10/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN, CARTA SIN CARGO DE RECEPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA.	AL RESPECTO CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIANDO NO OBRA NINGÚN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE ENVIÓ CARTA AL DOMICILIO DE LA RECLAMANTE CONSIGNADO EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN. SOLO SE LIMITO A ADJUNTAR UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE DA UNA INDICACIÓN INTERNA -A UN TRABAJADOR- DE REMITIR A LA DIRECCIÓN DE LA RECLAMANTE. POR LO TANTO QUEDA DESESTIMADO DICHO ALEGATO. NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
575	00208-2015	12/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
576	00209-2015	21/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
577	00055-2015	06/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
578	4945	14/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

579	4946	15/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY
580	4952	25/11/2015	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. RECLAMO ATENDIDO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.	SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY

19. Del análisis precedentemente expuesto se advierte que, en efecto PERURAIL cumplió con brindar respuesta mediante carta y/o correo electrónico; sin embargo, se precisa que solo ha acreditado que brindó respuesta a 185 reclamos registrados en su Libro de Reclamaciones conforme a lo establecido por ley.

20. Por otra parte, cabe señalar que, 318 reclamos en palabras del denunciado fueron respondidos en la misma hoja de reclamación. Al respecto cabe recordar que una de las finalidades para la cual se estableció la obligación de los proveedores de implementar el Libro de Reclamaciones, consiste en facilitarle al consumidor un medio en el cual pueda registrar oportunamente su reclamo o queja, con miras a obtener una respuesta del proveedor; resulta evidente que la hoja de Reclamaciones es el instrumento que cumple con las función de recabar el reclamo o la queja del consumidor y brindarle al proveedor la información necesaria para que pueda efectuar una respuesta dentro del plazo legal.

21. A mayor abundamiento, esta Comisión considera necesario precisar que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado ya en anteriores pronunciamientos[6] que, el hecho de consignar la respuesta al reclamo en la propia hoja de reclamación no puede considerarse como un cumplimiento por parte del denunciado de su obligación de brindar una respuesta al reclamo interpuesto por sus consumidores. Ello conforme a lo indicado por el artículo 6° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento y el artículo 24° del Código anteriormente citado.

22. Además, del Cuadro N° 01 de la presente resolución también se puede colegir que:

[6] Ver Resolución 0685-2014/SPC-INDECOPI del 27 de febrero de 2014, emitida como resultado del recurso de revisión interpuesto por el señor Wilson Vera Ccolque, en el procedimiento que siguió contra Wari Cargo S.A.C.

(i) El PERURAIL no ha acreditado haber brindado respuesta (por ningún medio) a 49 reclamos registrados en su libro de reclamación;

(ii) Del contenido del detalle de las hojas de reclamación se advierte que tres (hoja de reclamo N° 059, N° 229, y N° 210 – en el orden 47, 65, y 76 del cuadro N° 01) no constituyen reclamos; por lo tanto, PERURAIL no se encontraba en la obligación de brindar respuesta conforme a ley;

(iii) Del contenido del detalle de las hojas de reclamación se advierte que un (reclamo N° 232– en el orden 93 del cuadro N° 01) fue doblemente consignado en el Anexo 1 de la resolución de imputación de cargos; por lo tanto, no será considerado como reclamo imputado;

(iv) Del contenido del detalle de las hojas de reclamación se advierte que, 24 reclamos registrados en su libro de reclamación corresponden a reclamos anulados, entre otros; por lo tanto, PERURAIL no se encontraba en la obligación de brindar respuesta conforme a ley.

23. Por lo expuesto, contrariamente a lo alegado por PERURAIL se tiene que, éste no ha acreditado haber cumplido con brindar respuesta a todos los reclamos que fueron registrados en su libro de reclamaciones, conforme al análisis realizado en el Cuadro N° 01.

24. Por otra parte, el denunciado recalcó en sus descargos que, se respondió dentro del plazo de 30 días y “se respondió por escrito siendo que en todos los reclamos que podían ser respondidos de manera inmediata se dieron respuesta en la misma hoja de reclamación, entregándole una copia pertinente al reclamante”.

25. Al respecto -conforme al Cuadro N° 01- se tiene identificados 318 reclamos que en palabras del denunciado fueron atendidos en la misma hoja de reclamación, tal como a manera de ejemplo se reproduce en la página siguiente:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Imagen N° 01

LIBRO DE RECLAMACIONES / COMPLAINTS BOOK				HOJA DE RECLAMACIÓN /COMPLAINT FORM TIENDA LARCOMAR
FECHA / DATE:	[DIA] /[DAY]	[MES] /[MONTH]	[AÑO] /[YEAR]	Nº 00070 - 2015
10	10	NOV	2015	

[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA] / [NAME OF INDIVIDUAL OR FIRST NAME OF LEGAL ENTITY]

PERURAIL S.A.

[DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES] / [ADDRESS OF THE ESTABLISHMENT WHERE THE COMPLAINTS BOOK IS PLACED]

CENTRO COMERCIAL LARCOMAR, MALECON DE LA RESERVA 610 INT. 26 - MIRAFLORES

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE / IDENTIFY OF CLAIMING CONSUMER

NOMBRE / NAME: ANNA HUUSKONEN & JASPER KUOPPALA

DOMICILIO / ADDRESS: 610 CALLE PORTA, MIRAFLORES, LIMA

DNI/PAS: PL 5028594 | TELEFONO / TELEPHONE OR E-MAIL: 991 096 731

PADRE O MADRE / FATHER OR MOTHER : [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD] / [IN THE CASE OF MINORS]

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO / DESCRIPTION OF CONTRACTED GOOD

PRODUCTO / PRODUCT		MONTO RECLAMADO / AMOUNT CLAIMED: 1210.00
SERVICIO / SERVICE	X	DESCRIPCIÓN / DESCRIPTION: LOST TRAIN ON 21st OF OCTOBER

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN / DETAILS OF COMPLAINT | RECLAMO[1] / CLAIM[1] | QUEJA[2] / COMPLAINT[2] X

DETALLE / DETAILS: COMPLAINT

(1) We had train tickets from Aguas Calientes to Ollantaytambo on Oct 21st. It was cancelled. We were only told that there was a landslide. We were told PeruRail would provide us with transportation for the passengers to Ollantaytambo. [illegible]

PEDIDO / Requested: (2) Due to being stranded [illegible] Oct 21st we had to find a hotel [illegible] food for the children, [illegible] pay an additional night [illegible] Aguas Calientes. [illegible]

Anna Huuskonen

ANNA HUUSKONEN & FAMILY

FIRMA DEL CONSUMIDOR /SIGNATURE OF CONSUMER

ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR / ACTIONS ADOPTED BY SUPPLIER

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA / DATE OF COMMUNICATION OF THE RESPONSE:	(Día/Day)	(Mes/Month)	(Año/Year)

Estimado Sr/a. Apoo
PeruRail se responsabiliza por el cambio de boletos y la devolución de los boletos al 100%. Lamentamos lo sucedido pero fue un caso ajeno a nosotros. [illegible]

Luis Abre

Luis Abre

FIRMA DEL PROVEEDOR / SIGNATURE OF SUPPLIER

[1]RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios / [1]LAIM: Dissatisfaction related to products or services

[2]QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios o malestar o descontento respecto a la atención al público / [2]COMPLAINT: Dissatisfaction related to products or services; or annoyance or discontent regarding customer service.

INDECOPI

PERURAIL

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

26. Esta Comisión considera pertinente precisar que, en el nuevo formato de la hoja de reclamación -conforme a las modificatorias- el espacio físico denominado "Acciones Adoptadas por el Proveedor", fue sustituido por "Observaciones y Acciones Adoptadas por el Proveedor", además contiene un recuadro donde el proveedor debe colocar la fecha de comunicación de la respuesta, y conforme al análisis de la Sala -con el que coincide este Colegiado- dicho espacio físico no constituye un medio para que el proveedor cumpla con su obligación de brindar una respuesta al reclamo, sino para que anote las acciones adoptadas con ocasión de la queja o reclamo del consumidor, entre ellas, el hecho de haberse brindado una respuesta y la fecha de la misma; o para que el proveedor efectúe las observaciones que considere pertinentes de acuerdo a cada caso concreto.

27. Dicho análisis es concordante con la finalidad para la cual se estableció la obligación de los proveedores de implementar el libro de reclamaciones, consistente en facilitarle al consumidor un medio en el cual pueda registrar oportunamente su reclamo o queja, con miras a obtener una respuesta del proveedor; en ese orden de ideas resulta evidente que la hoja de reclamación es un instrumento que cumple únicamente con las funciones de recabar el reclamo o la queja del consumidor, brindarle al proveedor la información necesaria para que pueda efectuar una respuesta dentro del plazo legal y permitirle a este último también dejar constancia de las medidas adoptadas con relación al reclamo, las mismas que, a través de la hoja de reclamación, serían puestas en conocimiento del Indecopi en caso la autoridad le solicitara la remisión de la copia de la misma; por lo tanto quedad desestimado el alegato de PERURAIL destinado a señalar que cumplió con su obligación de brindar respuesta a los reclamos, al haberlos atendidos en las mismas hojas de reclamación.

28. Asimismo, el denunciado alegó que, en el caso del reclamo N° 427 del 02 de noviembre de 2015, donde la reclamante solicitó que se le conteste a su domicilio; y aquellos reclamos que requerían de un mayor análisis fueron respondidos al correo electrónico o dirección consignada por el reclamante considerando el medio más rápido disponible, dado que tampoco el reclamante solicitó un determinado medio de respuesta.

29. Al respecto del Cuadro N° 01 de la presente resolución se advierte que, obran 49 hojas de reclamación, que se encuentran debidamente llenadas por los consumidores y debieron ser respondidas por el denunciado dentro del plazo de treinta (30) días calendarios, tal como lo establece la norma; sin embargo, no se desprende del expediente ningún medio probatorio que evidencie que los reclamos antes mencionados fueron absueltos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

30. Por otra parte, en cuanto al medio de respuesta, cabe precisar que, de una interpretación conjunta de la normatividad citada en materia del libro de reclamaciones resulta evidente que, la información consignada en la hoja de reclamación como es el reclamo o la queja del consumidor, y los datos mínimos como son el nombre, domicilio, número de documento de identidad, y correo electrónico del consumidor, entre otros; tienen la finalidad de proporcionarle al proveedor toda la información necesaria para que pueda efectuar una respuesta dentro del plazo legal; en tanto la norma exige que la respuesta al reclamo debe ser mediante comunicación escrita; brindándole al proveedor la posibilidad de brindar dicha comunicación vía carta y/o correo electrónico.

31. Asimismo, cabe precisar que, si bien la norma señala textualmente *"según haya sido solicitado por el consumidor"*, de una interpretación conjunta, en la misma línea del espíritu de la norma, se tiene que conforme el consumidor haya consignado como datos un domicilio y/o correo electrónico, el proveedor está en la obligación de atender el reclamo por cualquiera de estas vías; para ejemplificar ello se tiene que, en caso de que un consumidor haya consignado un solo dato -correo electrónico- el proveedor tiene la obligación de brindar una respuesta mediante el referido medio; por otra parte si hubiese consignado los dos datos -domicilio y correo electrónico- entonces el proveedor está en la obligación de brindar una respuesta por cualquiera de estos. Una interpretación contraria desconocería el carácter de obligatoriedad y generalidad de la norma jurídica, otorgando a los proveedores-administrados la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de sus obligaciones; como se ha dado en el caso en concretó en que PERURAIL pretende atribuir al consumidor la responsabilidad de indicar expresamente la forma como desea que se le atienda el reclamo hecho que es contrario a la finalidad de la norma, creando así circunstancias exentas de regulación; en ese orden de ideas en cumplimiento estricto de la norma el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor); por lo tanto, dicho alegato se encuentra desestimado.

32. El denunciado indico además que, solo esta como excepción el caso del reclamo 342-2015 del 05 de agosto de 2015 que el cliente solicitó respuesta adicional indicando que recogería personalmente, pero no lo hizo; asimismo adjunta el descargo que hizo su personal de atención al cliente, y el reclamo 315-2015 (02/07/2015) donde no se pudo contactar al cliente.

33. Al respecto en cuanto al Reclamo 342-2015 del 05 de agosto de 2015, cabe precisar que, conforme a lo señalado anteriormente, PERURAIL estaba en la

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

obligación de brindar una respuesta en el caso concreto mediante carta al domicilio de la consumidora consignado en la hoja de reclamación, sin embargo, no presentó ningún medio probatorio que acredite dicho cumplimiento; por otra parte el hecho que el denunciado haya adjuntado copia de un correo electrónico el cual es de carácter interno en tanto entre personal de la denunciada se informan que se habría comunicado vía telefónica y que la pasajera indico que vendría a recoger la carta personalmente no exime de responsabilidad al denunciado por no atender al reclamo, en tanto se reitera que la norma exige que sea el proveedor quien atienda el reclamo mediante comunicación escrita.

34. Esta Comisión además considera importante destacar que, este reclamo es un claro ejemplo que la interpretación contraria a la norma realizada por PERURAIL, le otorga la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de sus obligaciones; justificando en el caso en concreto su incumplimiento en el hecho que supuestamente la consumidora solicitó que la respuesta la recogería personalmente, alegato que resulta impertinente, en tanto se reitera que todo proveedor tiene la obligación de atender el reclamo mediante comunicación escrita. Asimismo, permite advertir la contradicción en al que incurre PERURAIL en tanto la base de su alegato radica en señalar que, en los casos en los que consigno que remitiría una respuesta por escrito en el plazo de 30 días cumplía con su obligación, y en el caso en concreto no lo ha acreditado en tanto la carta que adjuntó no tiene cargo de recepción.

35. Por otra parte, en el caso del Reclamo 315-2015 del 02 de julio de 2015 el denunciado consigno en la hoja de reclamación que se le llamo al número para pedir e mail de contacto, pero no se encontró a la pasajera, alegato con el que pretende justificar su incumplimiento en tanto no pudo contactar al consumidor, el cual resulta impertinente; en tanto en la hoja de reclamación el consumidor consigno su domicilio y PERURAIL se encontraba en la obligación de atender el reclamo mediante comunicación escrita, sin embargo no lo hizo amparándose en no haberse podido comunicar con el consumidor; este también constituye otro claro ejemplo de que la interpretación contraria a la norma que realiza el denunciado desconoce el carácter de obligatoriedad y generalidad de la norma jurídica; alegato que se encuentra desestimado.

36. Ahora bien, PERURAIL señalo que, el artículo 6 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, obliga de manera primaria y general dar respuesta por escrito al reclamo, dicha modificación incluye el supuesto en que el cliente solicite que la respuesta por medio de carta y/o correo electrónico*; "es decir el requisito de aplicación de uno u otro de dichos medios de respuesta escrita; requiere de solicitud del reclamante. De otra forma, si la norma establecería como únicos medios de respuesta escritos a la carta y al correo*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

electrónico, hubiera indicado que solo se podría que responder por esos medios y además hubiera previsto el supuesto en que el consumidor no solicitara como medio de respuesta a la carta o al correo electrónico".

37. Tal como lo desarrollado en el párrafo 33 y 34 de la presente resolución, de una interpretación conjunta de la normatividad citada en materia del Libro de Reclamaciones, la norma exige que la respuesta al reclamo debe ser mediante comunicación escrita; brindándole al proveedor la posibilidad de brindar dicha comunicación vía carta y/o correo electrónico; una interpretación contraria desconocería el carácter de obligatoriedad y generalidad de la norma jurídica, otorgando a los proveedores-administrados la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de sus obligaciones; creando así circunstancias exentas de regulación; como se ha dado en el presente caso, solo para ejemplificar se tiene el Reclamo 342-2015 del 05 de agosto de 2015, y Reclamo 315-2015 del 02 de julio de 2015, de los que se advierte que pese a que el consumidor consigno domicilio en ambos casos; sin embargo PERURAIL se justificó en la interpretación errónea a la norma, y no BRINDÓ respuesta a los reclamos generando una situación de incertidumbre en los consumidores sobre el asunto materia de reclamo; por lo que se encuentra desestimado dicho alegato.

38. La interpretación que realiza PERURAL también la apoya en el hecho que, el artículo 5 del referido reglamento, establece las características de las Hojas de reclamaciones; señalando que deberían de contar como mínimo nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor. Al respecto la norma no considera la consignación de dichos datos como expresión de la solicitud de respecto a por qué medio escrito prefiere que se le responda, sino como datos mínimos, de otro modo como se haría en el caso de que un consumidor ponga tanto dirección como correo electrónico.

39. En el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM se establece textualmente lo siguiente:

> ***Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación***
> *Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.*
> *<u>Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:</u>*
> *- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán*

impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad. - Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de Reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)
En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

40. Al respecto de una interpretación conjunta de la normatividad citada en materia del Libro de Reclamaciones, la norma exige que un consumidor consigne como mínimo su *domicilio o correo electrónico* -entre otros datos- en tanto si no lo hace se considera como reclamo no presentado; es decir la norma ha previsto que el consumidor consigne en forma obligatoria cualquiera de ambos datos con la finalidad de dar por valido el reclamo, y generar con ello la posterior obligación del proveedor de brindar una respuesta por comunicación escrita mediante carta o correo electrónico; para ejemplificar de mejor manera, si un consumidor consigan su nombre, DNI, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, pero no señala su domicilio o correo electrónico entonces se tiene como no presentado su reclamo; y es que la finalidad de la hoja de reclamación es proporcionar toda la información para que el proveedor atienda el reclamo, y si el consumidor no proporciona el domicilio o correo electrónico entonces no es razonable exigirle al proveedor el cumplimiento de la atención al reclamo por comunicación escrita; por otra parte si el consumidor consigna tanto su domicilio o correo electrónico entonces el proveedor está en la obligación de brindar respuesta mediante cualquiera de ambas vías, se precisa que la finalidad es brindar una respuesta por comunicación escrita al reclamo presentado vía carta o correo electrónico, y evitar que el consumidor se encuentre en una situación de incertidumbre frente al asunto del reclamo.

41. Contrariamente a la interpretación errónea que realiza PERURAIL mediante la cual pretende generar circunstancias exentas de responsabilidad como es por ejemplo alegar que en vista que el consumidor no solicitó medio de respuesta entonces alega atiende el reclamo en la misma hoja de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

reclamación con lo que acreditaría el cumplimiento de la norma, hecho que como ya ha sido desarrollado no constituye una eximente de responsabilidad, o el alegar que, como el consumidor solicitó que recogería la respuesta y no lo hizo entonces este hecho configura una eximente de responsabilidad, justificando la falta de cumplimiento de la norma basado en que el consumidor no recogió el reclamo, alegatos que se encuentran desestimados.

42. Asimismo refirió que, PERURAIL es una empresa bajo régimen privado que presta servicio público, por lo tanto se le aplica la Ley N° 27444 basado en los principios de celeridad, y eficacia; "En consecuencia cuando mi representada responde de manera inmediata en la propia Hoja de Reclamación, en el espacio que se pide indicar la acción adoptada por el proveedor en respuesta al reclamo (cuando el cliente no ha solicitado que se le responda por carta o correo electrónico), cumple con los principios citados y la norma aplicable a la respuesta, dado que responde por escrito, el cliente obtiene una respuesta célere, toma conocimiento cierto de ella y tiene constancia de la misma, sin causarle indefensión o vulnerando el debido procedimiento y sobre todo cumpliendo la finalidad pública de la norma que es que el cliente pueda interponer un reclamo y que el mismo sea atendido y respondido oportunamente".

43. Al respecto esta Comisión precisa que, el cumplimiento de la norma no está sujeto al régimen y/o condición en la presta sus servicios un proveedor, en tanto su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los proveedores de manera general.

44. Por otra parte conforme a lo señalado por la Sala, de una interpretación conjunta de la normatividad citada en materia del libro de Reclamaciones, se aprecia que la voluntad del legislador es clara en el sentido que el recuadro de la hoja de reclamaciones correspondiente al acápite "Observaciones y Acciones Adoptadas por el Proveedor", es el espacio físico destinado a que el proveedor anote las acciones adoptadas con ocasión de la queja o reclamo del consumidor, como por ejemplo, las medidas correctivas adoptadas, llamados de atención a su personal, la realización de averiguaciones para encontrar el origen de la disconformidad manifestada e inclusive la indicación de que se brindó una respuesta en cumplimiento de lo establecido en los artículos 24.1° del Código y 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones modificado por el Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM.

45. Por lo tanto, el hecho de consignar la respuesta al reclamo en la propia hoja de reclamación no puede considerarse como un cumplimiento por parte del denunciado de su obligación de brindar, dentro del plazo de treinta (30) días calendarios una respuesta al reclamo interpuesto por sus consumidores, en

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

ese orden de ideas contrariamente a lo alegado por PERURAIL no se puede pretender justificar el incumplimiento de la norma en base a la aplicación de los principios de celeridad y eficacia, en tanto dicha aplicación generaría el desconocimiento del carácter obligatorio y general de la norma jurídica, otorgando a PERURAIL y otros proveedores la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de su obligación de atender a los reclamos conforme la norma claramente lo establece, por lo tanto dicho alegato se encuentra desestimado.

46. En esa misma línea PERURAIL ha alegado que, pretender que, la empresa no pueda responder de manera inmediata por escrito en la Hoja de Reclamación, implica que tampoco se pueda dar una solución inmediata cuando es posible, o se mantenga al cliente en un estado de insatisfacción que muchas veces puede ser aliviado otorgando las explicaciones del caso de manera inmediata, lo cual no es lo que se observa en el presente caso.

47. Al respecto se precisa que, una de las finalidades para la cual se estableció la obligación de los proveedores de implementar el libro de Reclamaciones, consiste en efecto facilitarle al consumidor un medio en el cual pueda registrar oportunamente su reclamo o queja, con miras a obtener una respuesta del proveedor; de allí que, resulta evidente que la hoja de Reclamaciones es el instrumento que cumple con las funciones de recabar el reclamo o la queja del consumidor y brindarle al proveedor la información necesaria para que pueda efectuar una respuesta dentro del plazo legal conforme a ley -30 días calendario- por lo tanto todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea respondido en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo.

48. Por lo tanto, la norma no limita al denunciado a responder de manera inmediata, en tanto éste no tiene que esperar el atender el reclamo al vencimiento del plazo señalado por ley, sino por el contrario en aras del espíritu de eficacia y eficiencia que alega el denunciado, éste podría responder en un menor plazo, pero conforme a lo establecido por la norma; se reitera que una interpretación contraria generaría el desconocimiento del carácter obligatorio y general de la norma jurídica, otorgando a PERURAIL y otros proveedores la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de su obligación de atender a los reclamos conforme la norma claramente lo establece, por lo tanto dicho alegato se encuentra desestimado.

49. Asimismo el denunciado ha alegado que, se debe de tener en cuenta la naturaleza de la prestación de servicio, especialmente en las rutas donde se

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

encuentra Machupicchu, que requiere de atención inmediata del reclamo cuando es posible, por cuanto el tiempo para poder hacer uso de un servicio de tren local que atiende a las necesidades diarias de un poblador residente, así como de pasajeros nacionales que ya han hecho un viaje a Cusco donde sólo pueden adquirir los boletos de manera presencial por su naturaleza social; en ese orden de ideas si se tendría que dejar que los clientes dejen sus reclamos, y al final del día recién revisarlos para dar una respuesta escrita en el plazo de 30 días, se perdería precisamente la razón de ser de la atención de los reclamos en su servicio por la naturaleza explicada, con lo que los pasajeros sentirían que consignar sus reclamos en el Libro de Reclamaciones no es útil, por cuanto no pueden recibir la respuesta inmediata, que en muchos casos se permite que se le pueda dar una solución inmediata como por ejemplo el caso de los reclamos 114-2015, 236-2015, 270-2015.

50. Al respecto esta Comisión reitera que, el cumplimiento de la norma no está sujeto al régimen y/o condición en la presta sus servicios un proveedor, en tanto su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los proveedores de manera general.

51. Finalmente alegó que, no es el espíritu de la norma el hacer prevalecer cualquier formalidad frente al cumplimiento del objetivo por el cual se estableció la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, que no fue el que los usuarios simplemente dejen por escrito sus reclamos y que los proveedores tengan un medio físico o virtual donde se consignen; sino que sobre todo el cliente tenga una atención y respuesta oportuna considerando el tipo de servicio implicado.

52. Al respecto se reitera que, la interpretación que realiza PERURAIL genera el desconocimiento del carácter obligatorio y general de la norma jurídica, auto otorgándose la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de su obligación de atender a los reclamos conforme la norma claramente lo establece, por lo tanto, dicho alegato se encuentra desestimado.

53. En consideración a lo expuesto; corresponde declarar la responsabilidad administrativa de PERURAIL por infracción del artículo 24° del Código; en tanto se acreditó que no cumplió con su deber de atender y brindar respuesta, a trescientos sesenta y siete (367) reclamos consignados por consumidores en su Libro de Reclamaciones; archivar en parte el procedimiento en cuanto a ciento ochenta y cinco (185) reclamos consignados por consumidores en el Libro de Reclamaciones toda vez que se ha acreditado que PERURAIL cumplió con su obligación de atender y brindar respuesta; archivar en parte el procedimiento en cuanto dos (02) hojas de reclamación en tanto no corresponden a reclamos, y archivar en

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

parte el procedimiento en cuanto veinte seis (26) hojas de reclamación en tanto corresponden a reclamos anulados, duplicados, entre otros.

III.2. Graduación de la Sanción

54. El artículo 110º del Código establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder[7].

55. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es; en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

56. Al respecto cabe precisar que, a la fecha de imputación de cargos –30 de noviembre de 2016– se encontraba vigente el "Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones" (en adelante el Aplicativo), herramienta considerada en el Decreto Supremo 006-2014-PCM; por lo que corresponde su aplicación para el cálculo de la multa a ser impuesta a PERURAIL. Por su parte el denunciado mediante escrito de fecha 20 de abril de 2017 cumplió con presentar la información de carácter económica necesaria para el uso del aplicativo.

57. Al respecto, en el presente caso se tiene información respecto de los ingresos percibidos por el infractor el año -2015- en que se cometió la

---

[7] **LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El INDECOPI puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

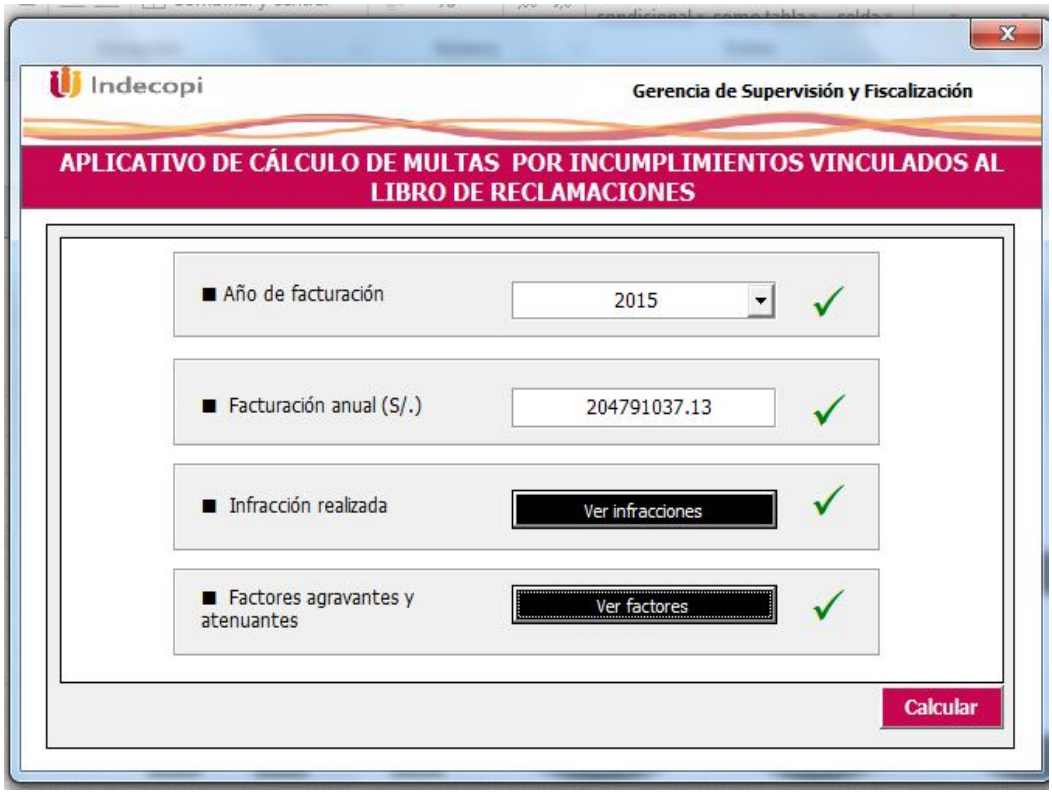
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el INDECOPI y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

infracción es posible el uso de esta herramienta, la misma que establece la siguiente fórmula:

Multa = (Multa Referencial)(Factor (FCi))*(Factores Agravantes y/o Atenuantes)*

58. De acuerdo a dicho aplicativo se debe de considerar los siguientes valores:

Imagen N° 02

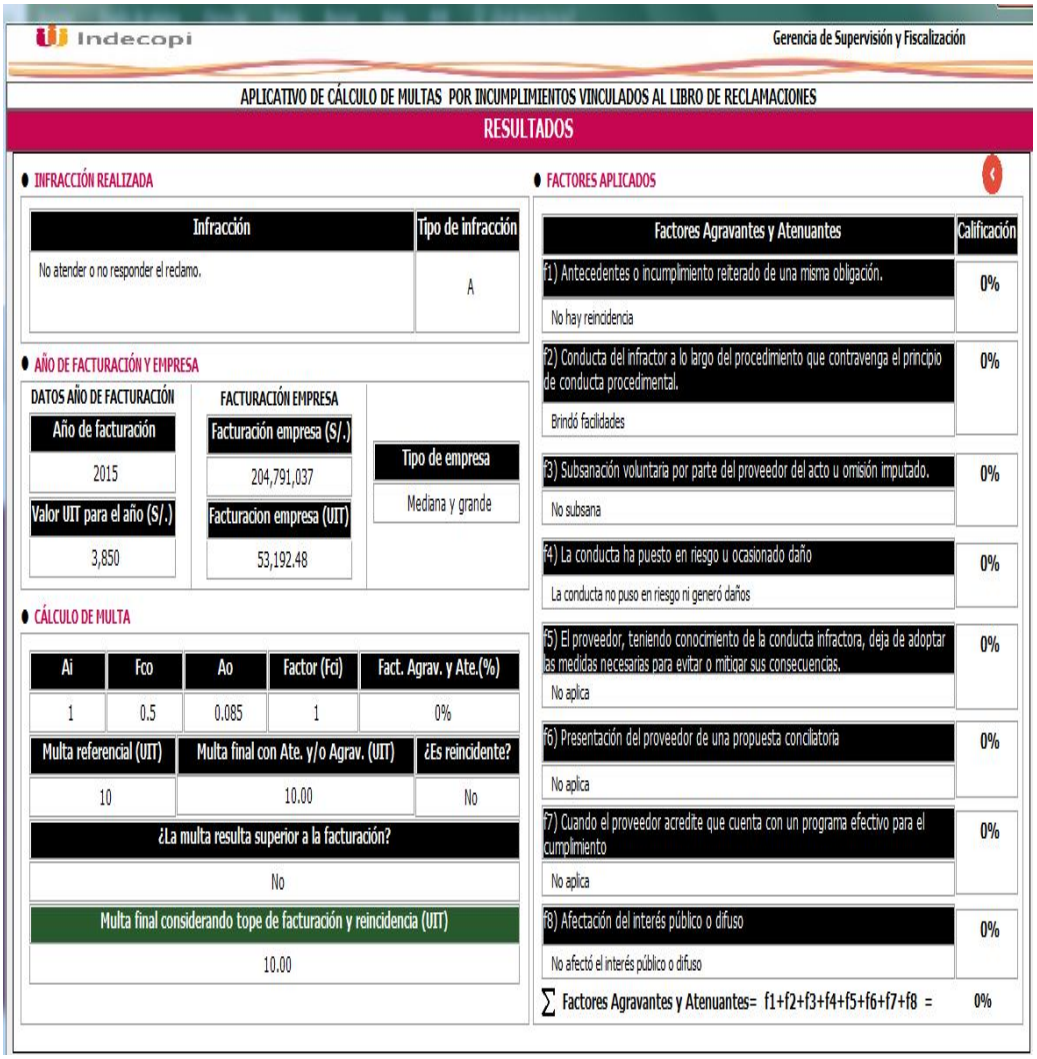


Fuente: Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de RECLAMACIÓNes
Elaboración: Secretaria Técnica Comisión Indecopi Cusco.

59. En ese sentido, respecto de la imputación referida a no haber cumplido con su obligación de atender y brindar respuesta a trescientos sesenta y siete (367) reclamos consignados por consumidores en el Libro de Reclamaciones; se tiene el siguiente cálculo:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Imagen N° 03



Indecopi — Gerencia de Supervisión y Fiscalización

APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

RESULTADOS

INFRACCIÓN REALIZADA

Infracción	Tipo de infracción
No atender o no responder el reclamo.	A

AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN	FACTURACIÓN EMPRESA	
Año de facturación	Facturación empresa (S/.)	Tipo de empresa
2015	204,791,037	Mediana y grande
Valor UIT para el año (S/.)	Facturacion empresa (UIT)	
3,850	53,192.48	

CÁLCULO DE MULTA

Ai	Fco	Ao	Factor (Fci)	Fact. Agrav. y Ate.(%)
1	0.5	0.085	1	0%

Multa referencial (UIT)	Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)	¿Es reincidente?
10	10.00	No

¿La multa resulta superior a la facturación?
No

Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)
10.00

FACTORES APLICADOS

Factores Agravantes y Atenuantes	Calificación
f1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. — No hay reincidencia	0%
f2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental. — Brindó facilidades	0%
f3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. — No subsana	0%
f4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño — La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
f5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias. — No aplica	0%
f6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria — No aplica	0%
f7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento — No aplica	0%
f8) Afectación del interés público o difuso — No afectó el interés público o difuso	0%
∑ Factores Agravantes y Atenuantes= f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =	0%

Fuente: Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones
Elaboración: Secretaria Técnica Comisión Indecopi Cusco.

60. Por lo anteriormente expuesto esta Comisión considera que, corresponde sancionar a PERURAIL con una multa de 10 UIT (Diez Unidades Impositivas Tributarias), por infracción al artículo 24.1° del Código.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar la responsabilidad administrativa de la empresa PERURAIL S.A., por infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que no cumplió con su obligación brindar respuesta a trescientos sesenta y siete (367) reclamos consignados por consumidores en su Libro de Reclamaciones.

SEGUNDO: Archivar, en parte, el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra PERURAIL S.A., por presunta infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que si cumplió con su obligación de brindar respuesta a ciento ochenta y cinco (185) reclamos consignados por consumidores en su Libro de Reclamaciones.

TERCERO: Archivar, en parte, el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra PERURAIL S.A., por presunta infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que tres (03) registros de su Libro de Reclamaciones no corresponden a reclamos, y por tanto, no tenía la obligación de responderlos.

CUARTO: Archivar, en parte, el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra PERURAIL S.A., por presunta infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que veinticinco (25) registros de su Libro de Reclamaciones corresponden a reclamos anulados, duplicados, entre otras circunstancias que exoneran su obligación de responderlos.

QUINTO: Sancionar a la empresa PERURAIL S.A., con una multa ascendente a 10 UIT[8] (Diez Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
La multa impuesta será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar las mismas dentro del plazo de quince (15) días de su notificación, conforme a lo establecido en el artículo 113º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[9].

---

[8] El monto de la multa deberá ser abonado en las ventanillas del Banco de Crédito del Perú o Banco de la Nación, para lo que se deberá proporcionar el **Código Único de Multa Nº 20170000003359.**

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 194º de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General , para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable; por lo que se requiere al administrado sancionado, el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas mediante la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que las mismas serán puestas en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento.

[9] **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113º.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

SEXTO: Informar a PERURAIL S.A. que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo Nº 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. Cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 216.2° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado ante esta Comisión en un plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

Con la intervención de los señores comisionados: Faustino Luna Farfán, Walter Pimentel Peralta, Walker Hernán Araujo Berrío y Helard Mauricio Mujica Cavero.

_____

FAUSTINO LUNA FARFÁN
Presidente

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe