



REF.: Aprueba Convenio Interinstitucional de Cooperación entre el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, INDECOPI.

RESOLUCIÓN EX. N° 652

SANTIAGO, 26 ABR 2012

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, con fecha 2 de diciembre de 2011, se suscribió en la ciudad de Tacna, Perú, el "Convenio Interinstitucional de Cooperación entre el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC – Chile y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI, de Perú".

2°.- Que el referido Convenio tiene como objetivo principal establecer las bases generales de coordinación interinstitucional destinadas a favorecer el establecimiento de consultas y de mecanismos extrajudiciales de solución de diferencias, dentro del ámbito de competencia del SERNAC y de INDECOPI, en relación con la contratación y adquisición de bienes y servicios en los que estén implicados consumidores en ambos países.

3°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

RESUELVO:

APRUÉBASE el "Convenio Interinstitucional de Cooperación entre el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC – Chile y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI, de Perú", suscrito con fecha 2 de diciembre de 2011, cuyo texto íntegro es el que a continuación se transcribe:

**CONVENIO INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACIÓN  
ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SERNAC – CHILE Y EL  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE  
LA PROPIEDAD INTELECTUAL – PERÚ**

"Coordinación del Sistema de Atención de Público SERNAC FACILITA y del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC – de INDECOPI"



Conste por el presente documento, el Convenio Interinstitucional de Cooperación que celebran:

1. El **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**, identificado con RUC N° 20133840533, representado por su Presidente del Consejo Directivo, señor **Herbert Tassano Velaochaga**, identificado con D.N.I N° 08216139, designado mediante Resolución Suprema N° 260-2011-PCM, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 9 de setiembre de 2011; ambos con domicilio en Calle de la Prosa N° 104, distrito de San Borja, Provincia y Departamento de Lima – Perú.
2. El **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR – SERNAC**, identificado con RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don **Juan Antonio Peribonio Poduje**, identificado con Cédula Nacional de Identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos 50, piso 8, Comuna de Santiago, Región Metropolitana – Chile, personería que consta de su nombramiento como Director Nacional, por Decreto N° 224, de fecha 10 de septiembre de 2010.

En los términos y condiciones siguientes:

## I. ANTECEDENTES

- 1.1 **INDECOPI** es un Organismo Público Especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, conforme al Decreto Legislativo N° 1033; con personería jurídica de Derecho Público, encargado de la aplicación de las normas legales destinadas a cautelar y promover la libre competencia, los derechos de los consumidores y los derechos de propiedad intelectual, en todas sus manifestaciones.
- 1.2 **SERNAC** es un Servicio Público sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministro de Economía, Fomento y Turismo responsable de velar por el respeto de los derechos y deberes de los consumidores/as; define sus líneas estratégicas de acción en las áreas de educación, información y protección; conjugando el cumplimiento de la legalidad y las necesidades de los ciudadanos/as como clientes usuarios/as y el desarrollo de espacios que permitan a la ciudadanía participar activamente en su rol de consumidores/as.
- 1.3 Ambas instituciones poseen actualmente un Sistema Integrado de Atención al Consumidor; cuyo objetivo general es registrar, gestionar y facilitar la solución de los reclamos presentados por los consumidores por los diferentes canales; presencial, correos electrónicos, página web y comunicación telefónica.

## II. OBJETIVO DEL CONVENIO

El presente Convenio tiene como objetivo principal establecer las bases generales de coordinación interinstitucional destinadas a favorecer el establecimiento de consultas y de mecanismos extrajudiciales de solución de diferencias, dentro del ámbito de competencia del **SERNAC** y de **INDECOPI**, en relación con la contratación y adquisición de bienes y servicios en los que estén implicados consumidores en ambos países.

## III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos del presente Convenio son los siguientes:

- 3.1. Desarrollar un proceso de integración de los Sistemas de Atención al Consumidor con que cuentan **INDECOPI** y **SERNAC**, destinado a facilitar la remisión de reclamos dirigidos



hacia cada una de las instituciones que celebran el presente convenio por parte de consumidores en ambos países.

Ambas instituciones reconocen que el trámite de los reclamos se inicia con su presentación efectiva ante la institución competente para el conocimiento de la misma. En ese sentido la gestión previa que realizan el **INDECOPI** o **SERNAC** al cooperar en la remisión de reclamos dirigidos hacia la otra institución, consiste exclusivamente en facilitar que dichos reclamos sean remitidos a la institución competente, sin que ello constituya la delegación de alguna de las funciones que cada una de dichas instituciones posee.

- 3.2. Establecer una relación de cooperación y coordinación entre **INDECOPI** y **SERNAC** para que, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, faciliten a los consumidores que radican en el Perú y Chile la tramitación de sus reclamos ante las autoridades competentes para el conocimiento de los mismos.
- 3.3. Difundir las acciones que **INDECOPI** y **SERNAC** realizan en favor de los consumidores de ambos lados de la frontera de Chile y Perú, para promover la cultura de consumo y el respeto de los derechos de los consumidores.

#### **IV. COMPROMISOS CONJUNTOS**

**INDECOPI** y **SERNAC** se comprometen a:

- 4.1. Colaborar en la remisión de los reclamos que deseen interponer los consumidores, respecto de los productos o servicios que fueron materia de una relación de consumo en el territorio del otro cooperante, facilitando su presentación formal y efectiva ante la institución que sea competente para el conocimiento y trámite de los mismos. Para tal efecto, la institución que recibe un reclamo dirigido a la otra institución cooperante, deberá colaborar en su presentación ante la institución competente dentro del mismo día de recibido, a través de los mecanismos electrónicos que se implementen en virtud al presente convenio.
- 4.2. Realizar los desarrollos informáticos y de software necesarios para la interoperación y transferencia de información, que permitan la presentación y atención de los reclamos presentados ante ambas instituciones. Cada institución asumirá los costos para su desarrollo.
- 4.3. Definir los aspectos técnicos y de procedimientos informáticos necesarios para la gestión de los reclamos con sus respectivos plazos asociados y ponerlos en conocimiento de la otra parte cooperante.
- 4.4. Coordinar e informar acerca de cualquier cambio en las especificaciones técnicas que afecten el diseño u operación de los procedimientos informáticos establecidos.
- 4.5. Capacitar a los funcionarios de la otra parte cooperante, en el uso y manejo de los sistemas de atención de reclamos propios.

#### **V. COMPROMISOS DEL INDECOPI**

El **INDECOPI**, mediante el presente Convenio, se compromete a lo siguiente:

- 5.1. Respecto a la recepción y tramitación de los reclamos remitidos desde **SERNAC**:
  - 5.1.1 Recibir, vía procedimiento de interoperabilidad, en base a una aplicación Web Service entre ambas instituciones, los reclamos interpuestos por consumidores

radicados en Chile respecto de relaciones de consumo desarrolladas en Perú y acusar recepción conforme dentro del día de envío.

5.1.2 Facilitar la atención que brinda el **INDECOPI** en sus Oficinas Regionales a nivel nacional, para la atención y tramitación de los reclamos remitidos desde el **SERNAC**, a través de sus Directores Regionales, vía sistema de interoperabilidad, respecto de las materias reclamadas por consumidores radicados en Chile sobre relaciones de consumo desarrolladas en Perú, comprometiéndose a realizar las siguientes acciones:

5.1.2.1 Imprimir la comunicación remitida por el **SERNAC**, así como la documentación remitida por otros medios.

5.1.2.2 Tramitar dichos reclamos, de acuerdo al procedimiento de calidad interno y dentro del ámbito de competencia de **INDECOPI**.

5.1.2.3 Remitir al **SERNAC**, vía correo electrónico, particularmente al Director Regional que corresponda, copia de las comunicaciones que, dentro del procedimiento de reclamos del **INDECOPI**, se deba remitir a los consumidores que interpusieron el reclamo desde el **SERNAC**.

5.1.2.4 Celebrar reuniones con los proveedores, así como llevar adelante audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores de manera presencial y virtual, para lo cual se podrá utilizar los medios informáticos de transmisión de imágenes y audio vía internet, cuando corresponda;

5.1.2.5 Cumplir con las demás etapas que establezca el procedimiento de calidad interno del **INDECOPI**, el cual forma parte del presente Convenio, en lo que resulte pertinente.

5.2. Respecto a la remisión de los reclamos dirigidos a **SERNAC**, presentados por consumidores radicados en Perú, respecto a relaciones de consumo desarrolladas en Chile.

5.2.1 Informar a los consumidores que dirijan sus reclamos a **SERNAC**, que deben proporcionar una dirección electrónica a donde **SERNAC** pueda dirigir las notificaciones que correspondan al trámite del respectivo reclamo.

## **VI. COMPROMISOS DEL SERNAC**

El **SERNAC**, mediante el presente Convenio, se compromete a lo siguiente:

6.1 Respecto a la recepción y tramitación de los reclamos remitidos desde el **INDECOPI**:

6.1.1 Recibir, vía procedimiento de interoperabilidad, en base a una aplicación Web Service entre ambas instituciones, los reclamos interpuestos por consumidores radicados en Perú respecto de relaciones de consumo desarrolladas en Chile y acusar recepción conforme dentro del día de envío.

6.1.2 Facilitar los servicios que brinda el **SERNAC** en sus Oficinas Regionales a nivel nacional, para la atención y tramitación de los reclamos remitidos desde el **INDECOPI**, a través de sus Jefes de Oficinas Regionales, vía sistema de interoperabilidad respecto de las materias reclamadas por consumidores radicados en Perú sobre relaciones de consumo desarrolladas en Chile, comprometiéndose a realizar las siguientes acciones:

6.1.2.1 Aplicar los procedimientos de registros y de gestión establecidos en el sistema de atención al Público Sernac Facilita. Esto implica tramitar los reclamos de acuerdo a los procedimientos del **SERNAC**.

- 6.1.2.2. Imprimir la comunicación remitida por el **SERNAC**, así como la documentación remitida por otros medios.
  - 6.1.2.3. Informar a los proveedores reclamados de las materias de dichos reclamos, en base al procedimiento de interoperabilidad que el **SERNAC** mantiene con los proveedores nacionales.
  - 6.1.2.4. Poner en conocimiento de los consumidores reclamantes y del **INDECOPI**, particularmente al Jefe de Oficina Regional que corresponda, el resultado de la tramitación de los reclamos y las gestiones realizadas ante los proveedores, remitiendo las copias de las comunicaciones que correspondan.
  - 6.1.2.5. Celebrar reuniones con los proveedores, así como llevar adelante audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores de manera presencial y virtual, para lo cual se podrá utilizar los medios informáticos de transmisión de imágenes y audio vía internet, cuando corresponda;
  - 6.1.2.6. Cumplir con los demás etapas que establezca el procedimiento de gestión de reclamos del **SERNAC**, en lo que resulte pertinente.
- 6.2. Respecto a la remisión de los reclamos dirigidos a **INDECOPI**, presentados por consumidores radicados en Chile, respecto a relaciones de consumo desarrolladas en Perú.
- 6.2.1 Informar a los consumidores que dirijan sus reclamos a **INDECOPI**, que deben proporcionar una dirección electrónica a donde **INDECOPI** pueda dirigir las notificaciones que correspondan al trámite del respectivo reclamo.

## VII. ALCANCE

En una primera etapa, el presente convenio se implementará en las Regiones de Tacna y Moquegua en el Perú y en las Regiones de Arica y Parinacota, y Tarapacá en Chile. Posteriormente, los Coordinadores Generales podrán ir ampliando, en forma progresiva, el alcance del presente convenio.

## VIII. LEGISLACION APLICABLE

Los reclamos presentados en el marco del presente convenio, se gestionarán y tramitarán de acuerdo a la legislación del país en el que ha tenido lugar la relación de consumo objeto del respectivo reclamo.

Los firmantes declaran que el intercambio de información será tratada de acuerdo a la legislación nacional correspondiente.

## IX. DIFUSION

Toda actividad de difusión del presente convenio será acordada previamente y realizada en conjunto por ambas instituciones, quienes definirán los medios y recursos a utilizar, de modo que los ciudadanos de uno u otro país reciban información sobre el canal de ingreso de un posible reclamo.

## X. NATURALEZA DEL CONVENIO

El presente Convenio se suscribe en el ámbito de las funciones y competencias atribuidas a las entidades que intervienen en el mismo, por sus respectivas legislaciones nacionales. En tal



sentido, no acarrea la responsabilidad de sus respectivos Estados, ni genera efecto alguno en el ámbito internacional.

## XI. DE LOS COORDINADORES Y CONTRAPARTES TECNICAS

- 11.1. Para la ejecución de los compromisos adquiridos por ambas instituciones, las partes deciden designar como coordinadores locales a los siguientes funcionarios:
- Coordinador Local del **INDECOPI**: Jefe/a de la Oficina Regional del **INDECOPI** de Tacna.
  - Coordinador Local del **SERNAC**: Director/a Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región Arica y Parinacota.
- 11.2. Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados, y en general el logro de los objetivos del presente Convenio, las partes deciden designar como coordinadores y contrapartes técnicas a los siguientes funcionarios:
- Coordinador General y Contraparte Técnica del **INDECOPI**: Gerente de Oficinas Regionales del **INDECOPI**.
  - Coordinador General y Contraparte Técnica Coordinador del **SERNAC**: Jefe de Departamento de Gestión Territorial y Canales del **SERNAC**.

## XII. PLAZO

El presente Convenio tendrá una duración de un (1) año y se prorrogará automáticamente de forma anual, salvo que alguna de las partes manifieste su decisión en contrario antes del vencimiento de dicho plazo.

Las partes declaran conocer el contenido y el alcance de todas y cada una de las cláusulas que norman este Convenio, que se refiere y se interpreta únicamente en el ámbito de sus competencias administrativas atribuidas conforme a su marco normativo nacional, y se comprometen a respetarlas de acuerdo a las normas de buena fe y común intención, señalando que no media vicio o error que pudiera invalidar el mismo.

Arica Tacna, 02 de diciembre de 2011.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y ARCHÍVESE.



JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor





REF.: Aprueba Convenio Interinstitucional de Cooperación entre el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, INDECOPI.

RESOLUCIÓN EX. N°

652

SANTIAGO,

26 ABR 2012

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, con fecha 2 de diciembre de 2011, se suscribió en la ciudad de Tacna, Perú, el "Convenio Interinstitucional de Cooperación entre el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC – Chile y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI, de Perú".

2°.- Que el referido Convenio tiene como objetivo principal establecer las bases generales de coordinación interinstitucional destinadas a favorecer el establecimiento de consultas y de mecanismos extrajudiciales de solución de diferencias, dentro del ámbito de competencia del SERNAC y de INDECOPI, en relación con la contratación y adquisición de bienes y servicios en los que estén implicados consumidores en ambos países.

3°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

RESUELVO:

APRUEBASE el "Convenio Interinstitucional de Cooperación entre el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC – Chile y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI, de Perú", suscrito con fecha 2 de diciembre de 2011, cuyo texto íntegro es el que a continuación se transcribe:

**CONVENIO INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACIÓN  
ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SERNAC – CHILE Y EL  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE  
LA PROPIEDAD INTELECTUAL – PERÚ**

"Coordinación del Sistema de Atención de Público SERNAC FACILITA y del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC – de INDECOPI"



Conste por el presente documento, el Convenio Interinstitucional de Cooperación que celebran:

1. **EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**, identificado con RUC N° 20133840533, representado por su Presidente del Consejo Directivo, señor **Herbert Tassano Velaochaga**, identificado con D.N.I N° 08216139, designado mediante Resolución Suprema N° 260-2011-PCM, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 9 de setiembre de 2011; ambos con domicilio en Calle de la Prosa N° 104, distrito de San Borja, Provincia y Departamento de Lima – Perú.
2. **EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR – SERNAC**, identificado con RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don **Juan Antonio Peribonio Poduje**, identificado con Cédula Nacional de Identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos 50, piso 8, Comuna de Santiago, Región Metropolitana – Chile, personería que consta de su nombramiento como Director Nacional, por Decreto N° 224, de fecha 10 de septiembre de 2010.

En los términos y condiciones siguientes:

## **I. ANTECEDENTES**

- 1.1 **INDECOPI** es un Organismo Público Especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, conforme al Decreto Legislativo N° 1033; con personería jurídica de Derecho Público, encargado de la aplicación de las normas legales destinadas a cautelar y promover la libre competencia, los derechos de los consumidores y los derechos de propiedad intelectual, en todas sus manifestaciones.
- 1.2 **SERNAC** es un Servicio Público sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministro de Economía, Fomento y Turismo responsable de velar por el respeto de los derechos y deberes de los consumidores/as; define sus líneas estratégicas de acción en las áreas de educación, información y protección; conjugando el cumplimiento de la legalidad y las necesidades de los ciudadanos/as como clientes usuarios/as y el desarrollo de espacios que permitan a la ciudadanía participar activamente en su rol de consumidores/as.
- 1.3 Ambas instituciones poseen actualmente un Sistema Integrado de Atención al Consumidor; cuyo objetivo general es registrar, gestionar y facilitar la solución de los reclamos presentados por los consumidores por los diferentes canales; presencial, correos electrónicos, página web y comunicación telefónica.

## **II. OBJETIVO DEL CONVENIO**

El presente Convenio tiene como objetivo principal establecer las bases generales de coordinación interinstitucional destinadas a favorecer el establecimiento de consultas y de mecanismos extrajudiciales de solución de diferencias, dentro del ámbito de competencia del **SERNAC** y de **INDECOPI**, en relación con la contratación y adquisición de bienes y servicios en los que estén implicados consumidores en ambos países.

## **III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Los objetivos específicos del presente Convenio son los siguientes:

- 3.1. Desarrollar un proceso de integración de los Sistemas de Atención al Consumidor con que cuentan **INDECOPI** y **SERNAC**, destinado a facilitar la remisión de reclamos dirigidos





hacia cada una de las instituciones que celebran el presente convenio por parte de consumidores en ambos países.

Ambas instituciones reconocen que el trámite de los reclamos se inicia con su presentación efectiva ante la institución competente para el conocimiento de la misma. En ese sentido la gestión previa que realizan el **INDECOPI** o **SERNAC** al cooperar en la remisión de reclamos dirigidos hacia la otra institución, consiste exclusivamente en facilitar que dichos reclamos sean remitidos a la institución competente, sin que ello constituya la delegación de alguna de las funciones que cada una de dichas instituciones posee.

- 3.2. Establecer una relación de cooperación y coordinación entre **INDECOPI** y **SERNAC** para que, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, faciliten a los consumidores que radican en el Perú y Chile la tramitación de sus reclamos ante las autoridades competentes para el conocimiento de los mismos.
- 3.3. Difundir las acciones que **INDECOPI** y **SERNAC** realizan en favor de los consumidores de ambos lados de la frontera de Chile y Perú, para promover la cultura de consumo y el respeto de los derechos de los consumidores.

#### **IV. COMPROMISOS CONJUNTOS**

**INDECOPI** y **SERNAC** se comprometen a:

- 4.1. Colaborar en la remisión de los reclamos que deseen interponer los consumidores, respecto de los productos o servicios que fueron materia de una relación de consumo en el territorio del otro cooperante, facilitando su presentación formal y efectiva ante la institución que sea competente para el conocimiento y trámite de los mismos. Para tal efecto, la institución que recibe un reclamo dirigido a la otra institución cooperante, deberá colaborar en su presentación ante la institución competente dentro del mismo día de recibido, a través de los mecanismos electrónicos que se implementen en virtud al presente convenio.
- 4.2. Realizar los desarrollos informáticos y de software necesarios para la interoperación y transferencia de información, que permitan la presentación y atención de los reclamos presentados ante ambas instituciones. Cada institución asumirá los costos para su desarrollo.
- 4.3. Definir los aspectos técnicos y de procedimientos informáticos necesarios para la gestión de los reclamos con sus respectivos plazos asociados y ponerlos en conocimiento de la otra parte cooperante.
- 4.4. Coordinar e informar acerca de cualquier cambio en las especificaciones técnicas que afecten el diseño u operación de los procedimientos informáticos establecidos.
- 4.5. Capacitar a los funcionarios de la otra parte cooperante, en el uso y manejo de los sistemas de atención de reclamos propios.

#### **V. COMPROMISOS DEL INDECOPI**

El **INDECOPI**, mediante el presente Convenio, se compromete a lo siguiente:

- 5.1. Respecto a la recepción y tramitación de los reclamos remitidos desde **SERNAC**:
  - 5.1.1 Recibir, vía procedimiento de interoperabilidad, en base a una aplicación Web Service entre ambas instituciones, los reclamos interpuestos por consumidores

radicados en Chile respecto de relaciones de consumo desarrolladas en Perú y acusar recepción conforme dentro del día de envío.

5.1.2 Facilitar la atención que brinda el **INDECOPI** en sus Oficinas Regionales a nivel nacional, para la atención y tramitación de los reclamos remitidos desde el **SERNAC**, a través de sus Directores Regionales, vía sistema de interoperabilidad, respecto de las materias reclamadas por consumidores radicados en Chile sobre relaciones de consumo desarrolladas en Perú, comprometiéndose a realizar las siguientes acciones:

5.1.2.1 Imprimir la comunicación remitida por el **SERNAC**, así como la documentación remitida por otros medios.

5.1.2.2 Tramitar dichos reclamos, de acuerdo al procedimiento de calidad interno y dentro del ámbito de competencia de **INDECOPI**.

5.1.2.3 Remitir al **SERNAC**, vía correo electrónico, particularmente al Director Regional que corresponda, copia de las comunicaciones que, dentro del procedimiento de reclamos del **INDECOPI**, se deba remitir a los consumidores que interpusieron el reclamo desde el **SERNAC**.

5.1.2.4 Celebrar reuniones con los proveedores, así como llevar adelante audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores de manera presencial y virtual, para lo cual se podrá utilizar los medios informáticos de transmisión de imágenes y audio vía internet, cuando corresponda;

5.1.2.5 Cumplir con las demás etapas que establezca el procedimiento de calidad interno del **INDECOPI**, el cual forma parte del presente Convenio, en lo que resulte pertinente.

5.2. Respecto a la remisión de los reclamos dirigidos a **SERNAC**, presentados por consumidores radicados en Perú, respecto a relaciones de consumo desarrolladas en Chile.

5.2.1 Informar a los consumidores que dirijan sus reclamos a **SERNAC**, que deben proporcionar una dirección electrónica a donde **SERNAC** pueda dirigir las notificaciones que correspondan al trámite del respectivo reclamo.

## VI. COMPROMISOS DEL SERNAC

El **SERNAC**, mediante el presente Convenio, se compromete a lo siguiente:

6.1 Respecto a la recepción y tramitación de los reclamos remitidos desde el **INDECOPI**:

6.1.1 Recibir, vía procedimiento de interoperabilidad, en base a una aplicación Web Service entre ambas instituciones, los reclamos interpuestos por consumidores radicados en Perú respecto de relaciones de consumo desarrolladas en Chile y acusar recepción conforme dentro del día de envío.

6.1.2 Facilitar los servicios que brinda el **SERNAC** en sus Oficinas Regionales a nivel nacional, para la atención y tramitación de los reclamos remitidos desde el **INDECOPI**, a través de sus Jefes de Oficinas Regionales, vía sistema de interoperabilidad respecto de las materias reclamadas por consumidores radicados en Perú sobre relaciones de consumo desarrolladas en Chile, comprometiéndose a realizar las siguientes acciones:

6.1.2.1 Aplicar los procedimientos de registros y de gestión establecidos en el sistema de atención al Público Sernac Facilita. Esto implica tramitar los reclamos de acuerdo a los procedimientos del **SERNAC**.

- 6.1.2.2. Imprimir la comunicación remitida por el **SERNAC**, así como la documentación remitida por otros medios.
  - 6.1.2.3. Informar a los proveedores reclamados de las materias de dichos reclamos, en base al procedimiento de interoperabilidad que el **SERNAC** mantiene con los proveedores nacionales.
  - 6.1.2.4. Poner en conocimiento de los consumidores reclamantes y del **INDECOPI**, particularmente al Jefe de Oficina Regional que corresponda, el resultado de la tramitación de los reclamos y las gestiones realizadas ante los proveedores, remitiendo las copias de las comunicaciones que correspondan.
  - 6.1.2.5. Celebrar reuniones con los proveedores, así como llevar adelante audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores de manera presencial y virtual, para lo cual se podrá utilizar los medios informáticos de transmisión de imágenes y audio vía internet, cuando corresponda;
  - 6.1.2.6. Cumplir con los demás etapas que establezca el procedimiento de gestión de reclamos del **SERNAC**, en lo que resulte pertinente.
- 6.2. Respecto a la remisión de los reclamos dirigidos a **INDECOPI**, presentados por consumidores radicados en Chile, respecto a relaciones de consumo desarrolladas en Perú.
- 6.2.1 Informar a los consumidores que dirijan sus reclamos a **INDECOPI**, que deben proporcionar una dirección electrónica a donde **INDECOPI** pueda dirigir las notificaciones que correspondan al trámite del respectivo reclamo.

## **VII. ALCANCE**

En una primera etapa, el presente convenio se implementará en las Regiones de Tacna y Moquegua en el Perú y en las Regiones de Arica y Parinacota, y Tarapacá en Chile. Posteriormente, los Coordinadores Generales podrán ir ampliando, en forma progresiva, el alcance del presente convenio.

## **VIII. LEGISLACION APLICABLE**

Los reclamos presentados en el marco del presente convenio, se gestionarán y tramitarán de acuerdo a la legislación del país en el que ha tenido lugar la relación de consumo objeto del respectivo reclamo.

Los firmantes declaran que el intercambio de información será tratada de acuerdo a la legislación nacional correspondiente.

## **IX. DIFUSION**

Toda actividad de difusión del presente convenio será acordada previamente y realizada en conjunto por ambas instituciones, quienes definirán los medios y recursos a utilizar, de modo que los ciudadanos de uno u otro país reciban información sobre el canal de ingreso de un posible reclamo.

## **X. NATURALEZA DEL CONVENIO**

El presente Convenio se suscribe en el ámbito de las funciones y competencias atribuidas a las entidades que intervienen en el mismo, por sus respectivas legislaciones nacionales. En tal

sentido, no acarrea la responsabilidad de sus respectivos Estados, ni genera efecto alguno en el ámbito internacional.

## XI. DE LOS COORDINADORES Y CONTRAPARTES TÉCNICAS

11.1. Para la ejecución de los compromisos adquiridos por ambas instituciones, las partes deciden designar como coordinadores locales a los siguientes funcionarios:

- a. Coordinador Local del **INDECOPI**: Jefe/a de la Oficina Regional del **INDECOPI** de Tacna.
- b. Coordinador Local del **SERNAC**: Director/a Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región Arica y Parinacota.

11.2. Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados, y en general el logro de los objetivos del presente Convenio, las partes deciden designar como coordinadores y contrapartes técnicas a los siguientes funcionarios:

- a. Coordinador General y Contraparte Técnica del **INDECOPI**: Gerente de Oficinas Regionales del **INDECOPI**.
- b. Coordinador General y Contraparte Técnica Coordinador del **SERNAC**: Jefe de Departamento de Gestión Territorial y Canales del **SERNAC**.

## XII. PLAZO

El presente Convenio tendrá una duración de un (1) año y se prorrogará automáticamente de forma anual, salvo que alguna de las partes manifieste su decisión en contrario antes del vencimiento de dicho plazo.

Las partes declaran conocer el contenido y el alcance de todas y cada una de las cláusulas que norman este Convenio, que se refiere y se interpreta únicamente en el ámbito de sus competencias administrativas atribuidas conforme a su marco normativo nacional, y se comprometen a respetarlas de acuerdo a las normas de buena fe y común intención, señalando que no media vicio o error que pudiera invalidar el mismo.

Arica Tacna, 02 de diciembre de 2011.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y ARCHÍVESE.



**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE**  
Director Nacional  
★ Servicio Nacional del Consumidor



División  
JURÍDICA  
EVE  
DISTRIBUCIÓN:  
-Gabinete  
-Oficina de Partes