

REF.: APRUEBA ADENDA DE CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTECTUAL Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01152

SANTIAGO, 14 OCT 2013

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, especialmente su artículo 59; el artículo 31 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 87, de 14 de Junio de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz 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 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) suscribieron, con fecha 02 de Diciembre de 2011, un Convenio Interinstitucional de cooperación mutua para la Coordinación del Sistema de Atención de Público SERNACFACILITA y del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC – de INDECOPI, que tiene por objeto establecer las bases generales de la 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.

2. Que con fecha 12 de Marzo de 2013 se firma la Adenda N° 1 del Convenio de Cooperación Mutua entre el Servicio Nacional del Consumidor y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, con el objeto de ampliar el alcance del Convenio Interinstitucional firmado entre el SERNAC e INDECOPI.

3. Las facultades que confiere la ley a este Director Nacional.

RESUELVO:

Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, suscrita con fecha 12 de Marzo de 2013, la cual se transcribe a continuación:

ADENDA N° 1

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

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

Conste por el presente documento, la Adenda N° 1 al 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 Eduardo de la Piedra Higuera, identificado con D.N.I. N° 08216139 y nombrado por Resolución Suprema N° 255-2010-PCM publicada el 21 de setiembre de 2010; 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 (PT), don Juan José Ossa Santa Cruz, identificado con Cédula Nacional de Identidad N° 13.550.967-1, ambos domiciliados en calle Teatinos 50, piso 8, Comuna de Santiago, Región Metropolitana – Chile, personería que consta de su nombramiento como Director Nacional en calidad de provisional y transitorio, por Decreto Supremo N°136, de fecha 4 de Diciembre de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

En los términos y condiciones siguientes:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 El 2 de diciembre de 2011 en la ciudades de Arica y Tacna, el **INDECOPI** y el **SERNAC** suscribieron un Convenio Interinstitucional de Cooperación para la Coordinación del Sistema de Atención de Público SERNAC FACILITA y del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC – de INDECOPI.
- 1.2 El mencionado convenio, vigente actualmente, 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.
- 1.3 Sobre la base de dicho objetivo, el INDECOPI y el SERNAC han desarrollado un proceso de integración de los Sistemas de Atención al Consumidor con que cuentan, destinado a facilitar la remisión de reclamos dirigidos hacia cada una de nuestras instituciones por parte de consumidores respecto de los productos o servicios que fueron materia de una relación de consumo en el territorio del otro cooperante.
- 1.4 Conforme la Cláusula VII del convenio suscrito, en una primera etapa, el convenio se implementaría en las Regiones de Tacna y Moquegua en el Perú y en las Regiones de Arica y Parinacota, y Tarapacá en Chile; y posteriormente, los Coordinadores Generales podrían ir ampliando, en forma progresiva, el alcance del mismo.



El objetivo de la presente Adenda es ampliar el alcance del Convenio Interinstitucional de Cooperación para la Coordinación del Sistema de Atención de Público SERNAC FACILITA y del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC – de INDECOPI; implementándolo para todo el territorio de ambas repúblicas, a efectos que todos los ciudadanos residentes en las regiones y departamentos de nuestros países puedan beneficiarse de las ventajas que ofrece el presente convenio.

III. COMPROMISOS CONJUNTOS

INDECOPI y **SERNAC** se comprometen a:

- 4.1. Mantener los compromisos asumidos en el Convenio Interinstitucional de Cooperación, desarrollando las actividades informáticas internas que resulten necesarias para garantizar la operatividad del convenio en todo el territorio del país de cada una de las instituciones cooperantes.
- 4.2. Capacitar a los funcionarios de la otra parte cooperante, en el uso y manejo de los sistemas de atención de reclamos propios.

IV. DIFUSION

Toda actividad de difusión de la presente Adenda 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.

V. NATURALEZA DE LA ADENDA

Al igual que el Convenio, la presente Adenda 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.

VI. DE LOS COORDINADORES Y CONTRAPARTES TECNICAS

- 6.1. Para la ejecución de los compromisos adquiridos por ambas instituciones, las partes deciden designar como coordinadores locales a los siguientes funcionarios:
 - a. Coordinadores Locales del **INDECOPI**: El Jefe/a del Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI y los Jefes/as de las Oficinas Regionales del **INDECOPI** en todo el Perú.
 - b. Coordinadores Locales del **SERNAC**: El Jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales, el jefe de la Unidad de Atención No Presencial y los Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor en todo Chile.
- 6.2. 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**

VII. VIGENCIA

La presente Adenda entrará en vigencia el 1 de junio de 2013.

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.

La presente adenda se firma en cuatro (4) ejemplares idénticos del mismo tenor, quedando dos (2) en poder de cada parte firmante.

Lima y Santiago, 12 de marzo de 2013

Firmado por Hebert Tassano Velaochaga, en su calidad de Presidente del Consejo Directivo de INDECOPI, y Juan José Ossa Santa Cruz, en su calidad de Director Nacional Provisional y Temporal del SERNAC.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

JJOSSA

JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



REF.: APRUEBA ADENDA DE CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTECTUAL Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01152

SANTIAGO, 14 OCT 2013

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, especialmente su artículo 59; el artículo 31 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 87, de 14 de Junio de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz 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 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) suscribieron, con fecha 02 de Diciembre de 2011, un Convenio Interinstitucional de cooperación mutua para la Coordinación del Sistema de Atención de Público SERNACFACILITA y del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC – de INDECOPI, que tiene por objeto establecer las bases generales de la 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.

2. Que con fecha 12 de Marzo de 2013 se firma la Adenda N° 1 del Convenio de Cooperación Mutua entre el Servicio Nacional del Consumidor y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, con el objeto de ampliar el alcance del Convenio Interinstitucional firmado entre el SERNAC e INDECOPI.

3. Las facultades que confiere la ley a este Director Nacional.

RESUELVO:

Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, suscrita con fecha 12 de Marzo de 2013, la cual se transcribe a continuación:

ADENDA N° 1

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

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

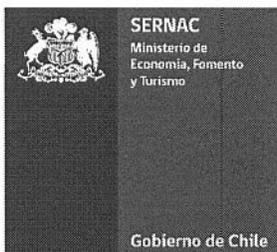
Conste por el presente documento, la Adenda N° 1 al Convenio Interinstitucional de Cooperación que celebran:

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 Eduardo de la Piedra Higuera, identificado con D.N.I. N° 08216139 y nombrado por Resolución Suprema N° 255-2010-PCM publicada el 21 de setiembre de 2010; 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 (PT), don Juan José Ossa Santa Cruz, identificado con Cédula Nacional de Identidad N° 13.550.967-1, ambos domiciliados en calle Teatinos 50, piso 8, Comuna de Santiago, Región Metropolitana – Chile, personería que consta de su nombramiento como Director Nacional en calidad de provisional y transitorio, por Decreto Supremo N°136, de fecha 4 de Diciembre de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

En los términos y condiciones siguientes:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 El 2 de diciembre de 2011 en la ciudades de Arica y Tacna, el **INDECOPI** y el **SERNAC** suscribieron un Convenio Interinstitucional de Cooperación para la Coordinación del Sistema de Atención de Público SERNAC FACILITA y del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC – de INDECOPI.
- 1.2 El mencionado convenio, vigente actualmente, 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.
- 1.3 Sobre la base de dicho objetivo, el INDECOPI y el SERNAC han desarrollado un proceso de integración de los Sistemas de Atención al Consumidor con que cuentan, destinado a facilitar la remisión de reclamos dirigidos hacia cada una de nuestras instituciones por parte de consumidores respecto de los productos o servicios que fueron materia de una relación de consumo en el territorio del otro cooperante.
- 1.4 Conforme la Cláusula VII del convenio suscrito, en una primera etapa, el convenio se implementaría en las Regiones de Tacna y Moquegua en el Perú y en las Regiones de Arica y Parinacota, y Tarapacá en Chile; y posteriormente, los Coordinadores Generales nodrían ir ampliando, en forma progresiva, el alcance del mismo.



El objetivo de la presente Adenda es ampliar el alcance del Convenio Interinstitucional de Cooperación para la Coordinación del Sistema de Atención de Público SERNAC FACILITA y del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC – de INDECOPI; implementándolo para todo el territorio de ambas repúblicas, a efectos que todos los ciudadanos residentes en las regiones y departamentos de nuestros países puedan beneficiarse de las ventajas que ofrece el presente convenio.

III. COMPROMISOS CONJUNTOS

INDECOPI y **SERNAC** se comprometen a:

- 4.1. Mantener los compromisos asumidos en el Convenio Interinstitucional de Cooperación, desarrollando las actividades informáticas internas que resulten necesarias para garantizar la operatividad del convenio en todo el territorio del país de cada una de las instituciones cooperantes.
- 4.2. Capacitar a los funcionarios de la otra parte cooperante, en el uso y manejo de los sistemas de atención de reclamos propios.

IV. DIFUSION

Toda actividad de difusión de la presente Adenda 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.

V. NATURALEZA DE LA ADENDA

Al igual que el Convenio, la presente Adenda 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.

VI. DE LOS COORDINADORES Y CONTRAPARTES TECNICAS

- 6.1. Para la ejecución de los compromisos adquiridos por ambas instituciones, las partes deciden designar como coordinadores locales a los siguientes funcionarios:
 - a. Coordinadores Locales del **INDECOPI**: El Jefe/a del Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI y los Jefes/as de las Oficinas Regionales del **INDECOPI** en todo el Perú.
 - b. Coordinadores Locales del **SERNAC**: El Jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales, el jefe de la Unidad de Atención No Presencial y los Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor en todo Chile.
- 6.2. 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**

VII. VIGENCIA

La presente Adenda entrará en vigencia el 1 de junio de 2013.

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.

La presente adenda se firma en cuatro (4) ejemplares idénticos del mismo tenor, quedando dos (2) en poder de cada parte firmante.

Lima y Santiago, 12 de marzo de 2013

Firmado por Hebert Tassano Velaochaga, en su calidad de Presidente del Consejo Directivo de INDECOPI, y Juan José Ossa Santa Cruz, en su calidad de Director Nacional Provisional y Temporal del SERNAC.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



DISTRIBUCION:

1. Gabinete
2. División Jurídica
3. Depto. de Gestión Territorial y Canales
4. Oficina de Partes