



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

EFFECTIVIDAD DE LOS ORGANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ANTE LOS RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS EN LATINOAMERICA: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autora:

Lorena Del Milagro Cienfuegos Cruz

Asesor:

Mg. Rafael Fernando Rondón Eusebio

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi familia, padres y hermanos, que siempre me apoyaron
en mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudio, la Universidad Privada del Norte, por brindarme el soporte físico y profesional adecuado para mi formación universitaria en Administración, a mis docentes que me han impartido sus conocimientos, entrega y dedicación durante mi trayectoria universitaria.

Tabla de contenido

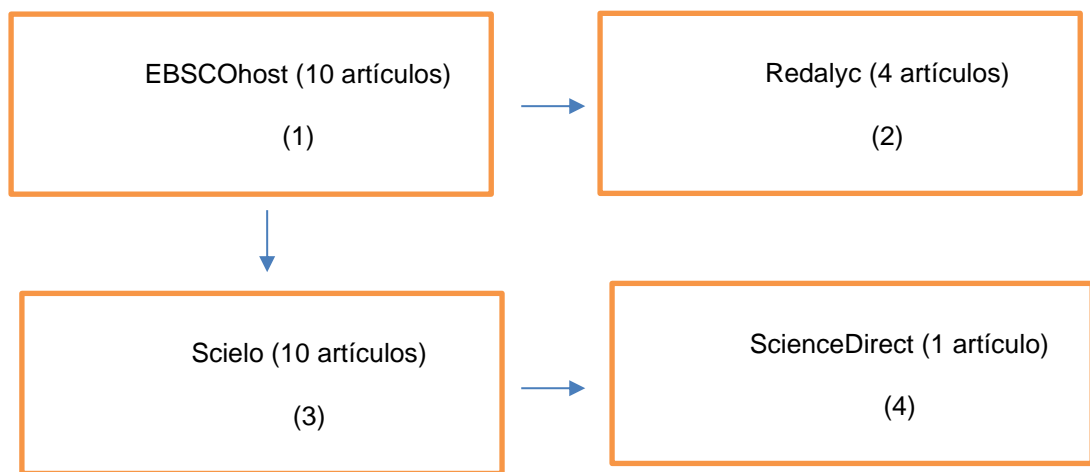
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	14
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	18
REFERENCIAS.....	21
ANEXOS.....	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación de artículos que nos brindan información del consumidor seleccionadas por país y año.

ÍNDICE DE FIGURAS

Base de Datos para el Registro Científico de la Revisión Sistemática.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca comparar la regulación y los mecanismos de protección al consumidor en los diferentes países de América Latina, conociendo su evolución en los últimos 10 años, debido a que en cada país se aplica una estructura diferente con el mismo objetivo de proteger al consumidor, considerando la asimetría de información que existe en el mercado, dado que los proveedores cuentan con mayor información y de forma oportuna, en comparación con los consumidores, ocasionando una clara desventaja y generando un posible aprovechamiento por parte de los proveedores.

Para hallar la información documental del presente trabajo, se ha indagado en las bases de datos de buscadores de libros, revistas y publicaciones diversas, como Redalyc, Scielo, Google Académico, sesgando la información en publicaciones de América Latina, con máximo de antigüedad de 10 años y que estén relacionados con las Ciencias Administrativas.

PALABRAS CLAVES: Protección al Consumidor, Regulación de mercado, Asimetría de la información

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Desde 1979, la Constitución Política del Perú considera al sistema económico como Institución de Economía Social de Mercado. Ante dicho sistema, y para evitar cualquier desproporción por los sectores vulnerables, el Estado se ha comprometido en velar por los derechos del consumidor.

Es así como que la primera Ley que protege al consumidor fue dada en 1991. Hasta antes de que rija dicha ley, los conflictos entre proveedores y consumidores se resolvían de acuerdo con el Código Civil de ese entonces. Y, en 1992 cambia la ley y se le brinda la potestad de atender dichos conflictos al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante Indecopi, institución que recién fue creada para poder atender los problemas que existían tanto de competencia y de propiedad intelectual (Rocca, y. Céspedes, (2011).

Asimismo, el Estado Peruano creó diversos entes reguladores para los servicios públicos prioritarios del país, para, de esta manera, aplicar la Ley de Protección al Consumidor. Entre las competencias y materias de los entes reguladores son los siguientes: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) regula y supervisa el mercado de servicios públicos y además ve temas de telecomunicaciones, el Organismo Supervisor de la Inversión de Energía (Osinerg) supervisa y fiscaliza las actividades desarrolladas por las empresas en los subsectores de electricidad e hidrocarburos, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) contribuye al acceso y a la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillados y el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transportes de uso público (Ositran) cuya función es

reglamentar, regular, supervisar, fiscalizar e imponer sanciones y medidas correctivas que abarca la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Cada uno de ellos tiene potestad de conocer, sancionar y ordenar medidas correctivas para proteger los consumidores. Rocca, S., y. Céspedes, E. (2011).

De otro lado, en Latinoamérica cada país cuenta con una institución que vela por los derechos del consumidor. En Chile se encuentra el Servicio del Consumidor (SERNAC), creada en 1990, siendo su principal desafío el garantizar los derechos básicos de los consumidores, además de fomentar la educación para el consumo. En Colombia se creó la Superintendencia de Industria y comercio, que permite a los ciudadanos colombianos presentar algún reclamo ante la dificultad o por la insatisfacción con la adquisición de algún producto o servicio.

Por su parte, en Argentina se creó la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, tuvo fecha de promulgación el 13 de octubre de 1993. Dicha institución controla las políticas relacionadas al consumidor cuando éste adquiere o utiliza un servicio. Se destaca que el beneficio puede ser para individual o para un grupo de familiar.

En Ecuador, se formó la Dirección de Defensa del Consumidor, a partir de setiembre del 2012. Dicha institución vela por los derechos del consumidor y brinda asesorías en cuanto a quejas o consultas que se presenten.

De esta manera, se puede observar que en los diferentes países de América Latina la defensa de protección al consumidor tiene muchas diferencias y competencias, dado que en todas las economías de los países existe una relación de consumo en el mercado. Se considera el Derecho del Consumidor muy importante para el factor humano, siendo esencial para el desarrollo económico y jurídico de cada país. Es así como la Protección del Consumidor no

solo se trata de la seguridad y salud, sino también es enfocarse en los bienes y servicios que existen entre el consumidor y el empresario.

Con el proceso de la globalización, el tratamiento de la protección del consumidor asume una gran labor en los países de América Latina, desde identificar las comunicaciones erróneas en los etiquetados de productos hasta sus publicaciones, frente a estos hechos existe una demanda de insatisfacción por parte de los consumidores. (José Félix Chamie, 2013).

Así pues, el objetivo de la presente investigación es determinar la efectividad de los organismos de protección al consumidor en los países de América Latina, ante los reclamos de los ciudadanos a partir de la revisión de la literatura científica en los últimos 10 años.

La pregunta de la investigación establecida para nuestro proceso metodológico es la siguiente: ¿De qué manera influye la efectividad de los organismos de protección al consumidor en los países de América Latina ante los reclamos de los ciudadanos descritos en la literatura científica?

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

En el siguiente trabajo se realizó una revisión sistemática de la literatura científica relacionada a la Protección al Consumidor, Regulación de Mercado y Asimetría de Información, con la finalidad de realizar un estudio cualitativo, para comparar las realidades, de los últimos 10 años, de los países de América Latina, con la finalidad de conocer la estructura y forma de regulación y de los mecanismos de Protección al Consumidor.

Fundamentación de la metodología

La revisión de la literatura científica es una estrategia para recolectar datos, las cuales surgen por motivos de conocer los resultados de una investigación, en tanto, las narrativas son el primer paso para empezar el desarrollo de esta, estas presentan algunos contratiempos en cuanto a lo que se está investigando causa de que es poco confiable ya que todo se encuentra en las habilidades que poseen las personas encargadas de realizarla. Se debe tener en cuenta que siempre se presentan inconvenientes como tener la pregunta correcta para empezar la investigación la cual debe estar orientada a lo que se está buscando, otro motivo sería el no saber seleccionar los artículos, además de contar con una buena filtración de datos que estén acorde con la calidad de la investigación o con la pregunta formulada, ante todo nacen las revisiones sistemáticas, las cuales contienen principios de método científico, asimismo brinda los pasos que debemos seguir para el proceso de investigación requerida (Pai, et al.2004;Manterola y Zavando,2009;Sacks etal.1987;Urritia y Bonfill,2010) citado por Olarte-Mejía y Ríos Osorio(2015,p 23-24).

Así pues, se han desarrollado métodos para tener un concepto de los procesos en forma jerárquica en cuanto a la literatura científica, las cuales cuentan con un criterio en primer lugar de calidad y de cómo disminuir la dirección en cuanto a la selección de estudios que se van a tomar para las revisiones sistemáticas, con lo cual se pueda integrar toda la información existente, las cuales fueron tomadas en base a los protocolos existentes, también sintetizar todos los hallazgos para poder brindar recomendaciones con respecto a la pregunta de la investigación (Pai, et al. 2004; Manterola y Zavando, 2009; Sacks et al. 1987; Urrutia y Bonfill, 2010) citado por Olarte-Mejía y Ríos Osorio (2015, p. 23-24).

Proceso Recolección de información

En esta investigación se ha utilizado las bases de datos de búsqueda de las siguientes plataformas: Scielo, Sciencedirect, EBSCOhost, Redalyc, en las cuales se tomó en consideración diferentes términos de búsqueda, como: “Protección al Consumidor”, “Consumidor en América Latina” y “Consumer Protection”. De esta forma, se encontró literatura relacionada con la protección al consumidor y regulación en los diferentes países de América Latina.

Criterio de inclusión y de exclusión

En este trabajo se incluyen revistas científicas en idioma español, entre los años 2008 y 2018, de las cuales se describen las diferentes formas de Protección al Consumidor. En estas se presentan los principios del Consumidor, como el caso del Estatuto del Consumidor Colombiano, Artículo de la Ley N°1480 y N°2001, donde se plantea grandes retos e inquietudes. Por otro lado, la responsabilidad del proveedor por el incumplimiento de contrato de prestación de servicio y las sanciones que esto implica.

En esta clasificación también está el tema del Consumidor Financiero, que no ha tenido el desarrollo esperado en diferentes partes de Sudamérica como consecuencia de la crisis financiera que ha sufrido los diferentes países.

En tal sentido, como criterio de inclusión se está considerando todos los documentos relacionados a la protección del consumidor en los últimos 10 años, en el ámbito de América Latina, en español, y que estén relacionados a la ciencia administrativa. Esto es importante por los cambios, actualizaciones de criterio y de procedimientos que se han suscitado en los últimos años.

Mientras que, como criterio de exclusión en la revisión sistemática, no se considerarán las revistas que no cuentan con el contenido que necesitaríamos para dicha revisión, como idioma o relacionados a otras ciencias, así como la literatura que sobrepasen el umbral de 10 años de publicación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los resultados que se obtienen por medio de la base de datos y los diferentes buscadores fueron en total 25 artículos del 2013 al 2018, relacionados a la Protección al Consumidor, los cuales se reparten de la siguiente forma: EBSCOhost, 10 artículos; Redalyc 4 artículos; Scielo, 10 artículos; ScienceDirect, 1 artículo.

A partir de ahí se eliminan las que por criterio no iban acorde con la investigación, a su vez las que se aplican en los criterios de exclusión e inclusión al final, quedan 15 artículos los cuales sirven para continuar con un buen proceso a la realización de esta investigación.

De los 15 artículos seleccionados, nos facilitan y brindan la atención que el consumidor debe tener ante un reclamo, y como se llama la institución en cada país de Latinoamérica, como demostramos en las revistas seleccionadas en la tabla 1.

Tabla n.º 1

Relación de artículos que nos brindan información del consumidor seleccionadas por país y año.

Titulo	Revista	País	Año
El Alcance De Los Principios Generales Del Estatuto Del Consumidor Colombiano	Vniversitas	Colombia	2017
Responsabilidad Por Incumplimiento De Contratos De Servicios. La Protección Del Consumidor y del cliente por prestaciones Defectuosas	Revista Chilena de Derecho	Chile	2014
La Armonización En Materia De Protección Al Consumidor Financiero En América Latina	Boletín Mexicano de derecho comprado	México	2015
Principios, Derechos Y Deberes En El Derecho Colombiano De Protección Al Consumidor	Revista de derecho privado	Colombia	2013
La Acción Temeraria En La Ley N° 19.496 Sobre Protección De Los Derechos Del Consumidor	Revista de Derecho de la Pontificia de la universidad católica de Valparaíso	Chile	2008
La Vía Del Arbitraje Para La Solución De Los Reclamos De Consumo.	Vox Juris	Perú	2014
La Ley Y Las Prácticas De Protección Al Consumidor En Perú	Gestión y Política Publica	Perú	2011
El Estatuto Del Consumidor Como Forma De Corregir La Asimetría De La Información En La Adquisición De Productos O Servicios En Páginas Web En Colombia.	Revista de Derechos Comunicación Y Tecnología	Colombia	2017
La Supervisión De La Protección Del Consumidor Financiero Como Elemento Del Gobierno Corporativo	Derecho Financiero y de consumo	Colombia	2017

Título	Revista	País	Año
Incumplimiento De Contratos Vinculados En Función De Consumo Y Mecanismos De Protección En El Ordenamiento Chileno	Revista de Derecho de la pontificia Universidad Católica de Valparaíso	Chile	2015
La Protección De Los Consumidores Financieros.	Ágora U.S.B	Colombia	2013
Percepción De Los Consumidores: Calidad, Inocuidad Y Seguridad De Productos Alimenticios Basados En La Ley De Protección Al Consumidor	Revista de la facultad de Derecho	Uruguay	2015
El Derecho De Daños, La Responsabilidad Por Producto Y La Protección De Los Consumidores	Opinión Jurídica	Colombia	2009
Soberanía del consumidor y libertad de elección en países en desarrollo	Revista de economía Institucional	Colombia	2018
El Contrato De Adhesión En La Legislación Colombiana Y En La Nueva Ley De Protección Al Consumidor	ADVOCATUS	Colombia	2014

Para identificar los documentos que nos permitirá realizar la investigación relacionado del impacto de la protección del consumidor en América Latina, se revisará todos los documentos encontrados y se utilizarán los que tengan una clara comparación a nivel regional, que puedan identificar la problemática que existe en cada país y que permitan analizar el comportamiento, en los últimos diez años, para poder conocer el estado actual de cada Sistema de Protección al Consumidor.

Asimismo, se priorizará los documentos que cuenten con información estadística que permita comparar el grado de conflictos de consumo y el nivel de resolución de estos. Se requiere saber los mecanismos de protección que utilizan cada organismo regulador, para

saber su orientación, si se está más abocado a la conciliación, o a implementar sancionar a las empresas que incumplan con las normas de protección al consumidor.

Al revisar la publicación de Roca, Santiago (2010). *Concepción y descentralización de la protección al consumidor en el Perú: un análisis comparado con México, EE.UU., Brasil y Suecia*. Se puede ver que en el Perú, el modelo de protección al consumidor se ha centrado en la resolución de los conflictos entre compradores y proveedores, ello ocasionado por las asimetrías de información que existen entre ambos. Por tal motivo, las acciones de oficio de los entes reguladores se han orientado a hacer cumplir la diversidad de leyes y normas que tienen que ver con el consumo. Por ello, señal que hay poca coordinación entre instituciones con competencias en protección al consumidor; y, el alcance territorial apenas llega a algunos espacios geográficos.

Briceño Rondón, Wilmar de Jesús y Ávila, Nelson (2010). *Consideraciones microeconómicas sobre el papel del Estado en la Economía de Mercado*. Consideran que la información asimétrica tiene una importante relevancia en la vida real de las personas, debido a que limita lo que los mercados pueden hacer, ello debido a que, si se sabe que la otra parte está mejor informada, existe el temor que se use esa información para sacar provecho a la transacción que podrían realizar.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A manera de discusión, en la literatura estudiada y con los conceptos que se encuentran en los artículos de la protección al consumidor, se refleja la regulación que existe entre productores y proveedores, el consumidor es el último destinatario de los productos o servicios que se solicitan.

Estos tienen diferentes derechos los cuales los hacen ver mediante la empresa que los regula, en este caso en Perú es el INDECOPI, esta empresa se encarga de velar los derechos que le corresponde al consumidor y que estos no sean maltratados.

El proveedor que ofrece el producto está en la obligación de brindar la información completa del producto, no brindando una información falsa la cual podría perjudicar el bienestar del consumidor.

Se realizó una investigación de manera cualitativa, con un diseño cuantitativa no experimental, de carácter descriptivo, para observar las principales variables de cada país en la materia de protección al consumidor. Se consideró importante el desarrollo de este tema de investigación, debido al incremento de las quejas en cuanto a la adquisición de un producto o servicio, que a pesar de tener una entidad en cada país quizás no se suficiente para para poder atender dichas dificultades. Ello debido a la asimetría de información que existe en los diferentes mercados analizados, lo que le da mayor poder a los proveedores por la información que manejan, en detrimento de los consumidores.

Por ello, es relevante la existencia de entidades que regulen el mercado y reduzcan los efectos de la asimetría de la información, se ha hallado, que, a diferencia de Perú, en otros países de América Latina solo existe una entidad que atiende todos los conflictos de consumo que se generan en todos los sectores económicos, muy diferente a la situación en el Perú, que existe varios entes reguladores que atienden conflictos de su competencia, como telefonía, energía, salud, transporte, entre otros.

En esta revisión sistemática se resaltan los puntos más importantes que se considera a raíz de la investigación que se realizó, con todos los datos recopilados se observa que, cada país cuenta con una institución para la protección del consumidor a pesar de tratar de solucionar las dificultades que se presentan, el consumidor muchas veces no se queda satisfecho con lo que adquiere. Lo que se diferencia entre los países, es que algunos, únicamente existe una institución que vela por todo el Sistema de Protección al Consumidor, caso contrario al Perú, pero diferentes entes velan por el tipo de servicio o bien que adquiere el consumidor.

También se obtiene dificultades en todos los países, sean las quejas o consultas las mismas que deben ser entendibles para llegar a concluir la investigación, lo que si se debe tener en claro es el propósito de proteger al consumidor.

En el trabajo de investigación se busca discernir la estructura y forma de regulación que aplican cada entidad que administra la solución de conflictos de consumo, considerando el caso de cada país. De este modo, con la revisión sistemática de los documentos analizados, se busca entender la eficacia de cada institución lo que hace por cada consumidor a pesar de que estos en muchas oportunidades no queden satisfechos con su trabajo.

Para continuar con el presente trabajo de investigación, se analizará la realidad de cada país, para comparar la estructura y mecánica operativa con lo cual las diversas entidades regulan la protección al consumidor. Se analizará la data estadística y las principales informaciones que exista, para poder continuar la investigación de manera cuantitativa, con carácter explicativo. Las variables para analizar serán los reclamos de protección al consumidor y asesorías que se puedan brindar de acuerdo a la materia competente y a su vez del tiempo, plazo de tramitación.

REFERENCIAS

Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición – España (s.f.). Recuperado de: <https://www.consumidor.gob.pe/internacional>

Dirección de Defensa del Consumidor – Ecuador (s.f.). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Recuperado de: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Ley-Orgánica-de-Defensa-del-Consumidor.pdf>

Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo – Argentina, (s.f.). *Ley de Defensa del Consumidor*. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

<http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v20n2/v20n2a8.pdf>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (s.f.). *Ley del Consumidor*. Recuperado de: <https://www.consumidor.gob.pe>

Olarte-Mejía ,D y Rios Osorio,L (2015)*Enfoques y estrategias de responsabilidad social implementadas en instituciones de Educacion superior.*,23-24

Rocca, S., y. Céspedes, E. (2011). *La Ley y las Prácticas de protección al consumidor en Perú. Gestión y Política Pública*, 20 (2),487.

Rocca, S., y. Céspedes, E. (2011). *La Ley y las Prácticas de protección al consumidor en Perú. Gestión y Política Pública*, 20 (2),488.

Servicio Nacional del Consumidor (s.f.). *Ley del Consumidor*. Recuperado de: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-20891.html>

Superintendencia de Industria y Comercio – Colombia (s.f.). *Estatuto del Consumidor*. Recuperado de: <http://www.sic.gov.co/estatutos-consumidor>.



ANEXOS

Base de datos excel para el registro de Artículos Científicos de fecha 23 de marzo de 2019.

Solicitud de Acceso a la Información Pública

9/7/2019 Gmail - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Gmail Lorena Cienfuegos Cruz <lm cienfuegos@gmail.com>

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA
1 mensaje

operacionesenlinea@indecopi.gob.pe <operacionesenlinea@indecopi.gob.pe> 1 de julio de 2019, 11:34
Responder a: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe
Para: lm cienfuegos@gmail.com
CC: apptransparencia@indecopi.gob.pe

INDECOPI

Lima, 01 de Julio de 2019

Estimado(a): LORENA DEL MILAGRO CIENFUEGOS CRUZ

Reciba nuestros saludos cordiales. Los datos correspondientes a su solicitud son los siguientes:

Funcionario responsable de entregar la información: LIMA SEDE CENTRAL Karim Salazar
Apellidos y Nombres / Razon Social: LORENA DEL MILAGRO CIENFUEGOS CRUZ
Documento de Identidad: DNI
Nro. de Documento: 47565524
Domicilio: Jr.
Direccion: FRANCISCO GRA?A 522
Urbanizacion: SANTA CATALINA
Distrito: LA VICTORIA
Provincia: LIMA
Departamento: LIMA
Correo Electronico: lm cienfuegos@gmail.com
Telefono: 949960718

Descripcion: 1. Numero de Reclamos 2015-2019, por medio de presentacion y sectores economicos. 2. Numero de Reclamos 2015-2019, por medio de presentacion y sedes de Indecopi. 3. Plazos de Atencion de los Reclamos 2015-2019, por medio de presentacion y sede de Indecopi. 4. Plazos de Atencion de los Reclamos 2015-2019, por sector economico 5. Formas de conclusion de los Reclamos 2015-2019, por medio de presentacion y sede de Indecopi. 6. Formas de conclusion de los Reclamos 2015-2019, por sector economico y medio de presentacion. 7. Numero de Reclamos conciliados y no conciliados 2015-2019, por medio de presentacion y sectores economicos.

Dependencia de la cual se requiere la informacion: SAC
Forma de entrega de la informacion: Correo Electronico
Apellidos y Nombres: LORENA DEL MILAGRO CIENFUEGOS CRUZ
Firma: : 0000
Fecha y Hora de Recepcion : 01/07/2019 11:34:12 am
Observaciones : Informacion en formato Excel.

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=28cd3c2b99&view=pt&search=all&permthid=thread-f%3A1637874510772210793&siml=msg-f%3A1637874...> 1/2



Respuesta del Acceso a la Información Pública

Bandeja de entrada

Para ayudar a proteger tu privacidad, parte del contenido de este mensaje se ha bloqueado. Para volver a habilitar las características bloqueadas, haga clic aquí.

Para mostrar siempre el contenido de este remitente, haga clic aquí.

[Reclamos_concluido_2015-2019.xlsx](#)

Estimada Lorena,

Según lo conversado, adjunto la base de datos de los reclamos concluidos entre el 2015 al 2019 (a junio). Para precisar, dentro del archivo MS Excel se incluyen dos hojas de celda con el siguiente detalle:

- "2015-2016": Incluye los reclamos concluidos que han sido registrados mediante el *Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi*.
- "2017-2019": Incluye los reclamos concluidos que han sido registrados mediante la *Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC*.

Al respecto, ambas bases incluyen las siguientes variables para su interés:

- "TIEMPO DE TRAMITACIÓN": contiene los días de tramite que se incurrió hasta resolver el reclamo.
- "VÍA DE PRESENTACIÓN": contiene el tipo de modalidad en que se realizó la presentación del reclamo, por ejemplo: presencial, web, entre otros.
- "ACTIVIDAD ECONÓMICA": contiene el sector económico al que pertenece el reclamo. Aquí, es importante señalarte que con el anterior sistema de registro, la actividad económica correspondía a la que pertenecía el reclamos, mientras que con el actual sistema de registro, la actividad económica se realiza en función al sector que pertenece el proveedor reclamado.

Cualquier duda puedes comunicarte conmigo al Anexo 4701.

Gracias,

Madeleyne Durán

<https://outlook.office.com/owa/projection.aspx> 1/2