

# Se presentaron 13,811 denuncias contra empresas a junio 2022

JUANPONCE

Sector con más reclamos en contra es el financiero. Experto señala que el incremento en el número de denuncias puede ser el resultado de una mayor presencia de Indecopi, no necesariamente un peor servicio.

**GABRIEL O'HARA SALINI**

gabriel.ohara@diariogestion.com.pe

El número de denuncias contra empresas ante el Indecopi en el primer semestre del año llegó a 13,811, según informó esta entidad a **Gestión**.

Dicha cifra resulta importante de analizar considerando que se registró un total de 18,596 durante todo el año pasado. Es decir, en lo que va del 2022, ya se llegó al 74% del total de denuncias registradas en el 2021.

De hecho, se observa una tendencia al crecimiento continuo en el número de denuncias en los últimos años: por ejemplo, en el 2020 ya se había presentado un incremento en denuncias de 43% con relación al 2019.

Respecto al número de reclamos, distintos a las denuncias porque estos no dan inicio a un procedimiento sancionar, llegaron a 51,892.

## Rubros

Nuevamente, el rubro con más denuncias en contra es el sistema financiero, en el cual se presentaron un total de 5,854 denuncias, además de 18,944 reclamos.

Pese a que el año pasado el segundo rubro con más denuncias en contra fue el de transporte aéreo, ello ya no es así para el 2022, año en el que el sector de seguros recibió la segunda cantidad más grande de denuncias, con



**Tendencia.** Denuncias de consumidores siguen creciendo.

## EL DATO

**Denuncias.** Si bien el sector seguros es el que tiene la menor cantidad de reclamos en contra, con solo 1,393, es el que tiene el segundo número más alto de denuncias, con 1,096. Con comunicaciones sucede a la inversa.

**19,606**

**DENUNCIAS** fueron resueltas en el 2021 por el Indecopi, 28.38% terminaron en multas para las empresas.

1,096 ingresadas en contra.

En tanto, el sector con la segunda mayor cantidad de reclamos en contra es el de telecomunicaciones, con 4,092 en su contra.

## Opinión

Según explica Pierino Stuc-

chi, socio del estudio Muñiz, y quien anteriormente laboró en el Indecopi, el crecimiento en el número de denuncias no necesariamente se debe a un mayor nivel de conflictividad. Puede, explica, deberse a la creciente cobertura de Indecopi a nivel nacional.

Agregó que la cultura de reclamo está creciendo en el Perú, por lo que no necesariamente se debe a una peor calidad en el servicio por parte de empresas.

Consideró que este tipo de medición, donde se indica el número total de denuncias, no es el más correcto.

“Deberíamos ver la cantidad de reclamos frente a la cantidad de transacciones realizadas. Es posible que el sector financiero tenga más reclamos en total, pero si se le compara con otro sector como el transporte terrestre es altamente probable que tengan menos denuncias como porción del total de transacciones que realizan”, explica Stucchi.