



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección
del Consumidor

Aprueban normas técnicas para transacciones en Internet e información al consumidor en productos y servicios para un manejo íntegro, transparente y responsable

Para incentivar un desenvolvimiento íntegro, transparente y responsable de las transacciones de bienes y servicios a través de la Internet, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi promovió ante el Instituto Nacional de la Calidad (Inacal) la aprobación de la Norma Técnica Peruana (NTP) **ASP-IWA 27:2018 Principios rectores y marco de referencia para la economía colaborativa**.

Esta NTP, que es la adopción de la Norma Internacional ISO IWA 27:2017 *Preview Guiding principles and framework for the sharing economy* (www.iso.org/standard/72643.html), es aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar y mantener un estándar de actuación responsable en la gestión de las economías colaborativas.

A la vez, este protocolo incentiva la mejora constante de las respuestas frente a las expectativas de los consumidores sobre el servicio, y refuerza las obligaciones respecto a la confidencialidad, protección de datos personales y seguridad.

La NTP también promueve el cumplimiento, al interior de las empresas, de códigos de conductas, políticas y procesos eficientes para la evaluación constante de riesgos y mejoras.

La aprobación de esta NTP es resultado de un trabajo en **beneficio de los consumidores** que se viene realizando desde el Comité Técnico de Normalización de Políticas del Consumidor (COPOLCO) del Inacal. La secretaría de este Comité está a cargo de la Dirección de Normalización del INACAL y la presidencia está a cargo del Indecopi.

Cabe indicar que la economía colaborativa es una forma de actividad económica que, mediante el uso de las tecnologías de la información, permite las transacciones de bienes y servicios entre proveedores y clientes.

Guía peruana

Como parte del trabajo de este Comité, también se aprobó la Guía Peruana 'GP-ISO/IEC 14:2018 Productos y servicios relacionados. Información para los consumidores'. Este documento brinda orientación a los responsables de la redacción de normas nacionales e internacionales sobre qué información requieren y esperan los posibles compradores de productos y sus servicios relacionados.

La información del producto para los consumidores es una parte vital de cualquier producto o servicio de consumo. Mejorando la calidad de la información, aumenta la capacidad de los consumidores para realizar una elección de compra informada, lo cual ayuda a minimizar el riesgo de compras o contratos incorrectos o inapropiados.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional de Protección
del Consumidor**

Así, también se reduce las incertidumbres de los consumidores y aumenta la satisfacción del consumidor. Aquellos que proporcionan un alto nivel de información del producto, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores vulnerables, mejoran su reputación y ahorro de tiempo y dinero, mediante la reducción de consultas, quejas y devoluciones.

Ambos documentos se encuentran disponibles para consulta o adquisición en el Centro de Información y Documentación del Inacal, que de acuerdo a su TUPA tiene un valor de:

PASP-IWA 27:2018 (S/ 57)

PGP - ISO/IEC 14:2018 (S/ 50)

Se pueden adquirir en físico en las oficinas o a través de la tienda virtual del Inacal en: https://tiendavirtual.inacal.gob.pe/0/home_tienda.aspx

Lunes 21 de enero de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

