



**(DPC)**

Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor

**El Indecopi publica ‘Lineamientos sobre protección al consumidor’  
que fortalecen la seguridad jurídica en materia de consumo  
en beneficio de consumidores y proveedores**

- ✓ Este documento es una guía para las áreas resolutivas en materia de consumo del Indecopi y permite a consumidores y proveedores tener un mejor conocimiento de sus derechos en sus relaciones de consumo.
- ✓ La versión anterior de estos lineamientos, que concentraban todos los temas relacionados a la defensa del consumidor, datan del año 2006.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (SPC), en coordinación con la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), elaboró los ‘Lineamientos sobre protección al consumidor’ (<https://bit.ly/2MnxNCz>), con el fin de fortalecer el análisis y resolución de denuncias de consumo, así como empoderar a los consumidores y proveedores en el ejercicio de sus derechos y obligaciones frente a sus relaciones de consumo en el Perú.

Estos lineamientos dan a conocer los principales criterios resolutivos sobre protección al consumidor adoptados por el Indecopi, para afianzar los principios de predictibilidad y seguridad jurídica de los pronunciamientos que emite la institución, en el marco de sus procedimientos de denuncia a nivel nacional.

Así, se convierte en una herramienta de consulta para todas las instancias resolutivas de protección al consumidor del Indecopi, en su labor de análisis y resolución de casos, pues expone las interpretaciones más relevantes que la SPC ha expedido en dicha materia, conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).

Asimismo, estos lineamientos desarrollan diversas materias relacionadas con temas procesales vinculados a los diferentes servicios como: financieros, seguros, transportes, inmuebles, servicios médicos, educativos, vehículos, productos y servicios ofrecidos en centros comerciales, estacionamientos. Además, sobre cláusulas abusivas, discriminación, Libro de Reclamaciones, rotulado, listas de precios, métodos comerciales agresivos o engañosos, entre otros.

Para la SPC estos lineamientos recogen los razonamientos y criterios resolutivos que se aplican según cada caso y son de naturaleza dinámica, por lo que tendrán una actualización constante. Es decir, permiten la inclusión de nuevos criterios e interpretaciones de los pronunciamientos de los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor.

En cuanto a los consumidores y proveedores, estos lineamientos les permitirán estar mejor informados sobre sus derechos y obligaciones frente a sus relaciones de consumo, además de conocer acerca de las competencias del Indecopi, de los organismos reguladores y de entidades públicas de diferentes sectores como salud, telecomunicaciones, transporte, infraestructura, educación, energía, financiero, entre otros.

**Lima, 17 de octubre 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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

