

**Premio “Primero los clientes”**

**Presidenta del Indecopi: Es importante que se visibilicen las experiencias positivas de aquellos empresarios que buscan ser competitivos e innovar para dar un servicio de calidad a sus consumidores**

- ✓ El Indecopi se reunió previamente con más de 20 gremios empresariales a nivel nacional, para exponer el concurso, afianzar el trabajo público-privado y resaltar su esfuerzo y trabajo durante la crisis sanitaria.
- ✓ Desde su lanzamiento en el año 2014 hasta el 2020, el Indecopi recibió 471 buenas prácticas, provenientes de 392 empresas a nivel nacional.
- ✓ También se presentó el ‘Decálogo de buenas prácticas empresariales’ para promover productos y servicios con alto valor agregado para los consumidores.

Bajo el eslogan “Que lo bueno se reconozca”, la presidenta ejecutiva del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar, anunció la octava edición del premio ‘Primero, los clientes’, iniciativa que reconoce los esfuerzos que vienen realizando las empresas públicas, privadas y gremios empresariales durante la pandemia por la COVID-19, para implementar las mejores prácticas, aquellas que han ido más allá del cumplimiento de sus obligaciones legales, en beneficio de los consumidores.

En conferencia de prensa virtual, la máxima autoridad del Indecopi brindó detalles de este importante premio; además, señaló que “permite al Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, reconocer públicamente los esfuerzos que vienen realizando las organizaciones para la satisfacción de los consumidores, como un mensaje de aliento hacia la continuidad de un comercio responsable y solidario que fortalezca las relaciones de consumo en el país”.

“Este reconocimiento a nivel nacional se realiza por dos razones particulares, que lo diferencia de ediciones pasadas. Y es que el premio forma parte activa y medular de los programas ‘Indecopi Reactiva Mype’ y ‘Ruta Ciudadana del Indecopi’, diseñados durante mi gestión, para visibilizar y premiar las buenas prácticas empresariales que se están realizando en el país, a pesar de las duras condiciones que afrontamos en el marco de la crisis sanitaria”, sostuvo Pérez de Cuéllar.

En ese sentido, Pérez de Cuéllar reafirmó el compromiso del Indecopi en trabajar de la mano con el sector empresarial para lograr que haya menos sanciones. “Para ello, es importante que se visibilicen las experiencias positivas de aquellos empresarios que están buscando ser competitivos, innovar, dar un servicio de calidad a sus consumidores”, remarcó.

Durante la conferencia de prensa, la presidenta del Indecopi presentó el [‘Decálogo de buenas prácticas empresariales’](#) en el Perú, una herramienta que tiene el propósito de promover productos y servicios con alto valor agregado, en beneficio de los consumidores, sobre todo de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, tales como: madres gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

En esta actividad participó la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Ana Peña Cardoza; así como también por los representantes de los ganadores de la edición 2020 del concurso ‘Primero, los clientes’, quienes compartieron sus experiencias por las buenas prácticas implementadas que los llevaron a ganar dicho reconocimiento.

### **Reunión con gremios empresariales**

Previamente, Pérez de Cuéllar se reunió con los representantes de más de 20 gremios empresariales a nivel nacional no solo para exponer el concurso sino para felicitarlos por su alto compromiso con el Perú, al haber continuado trabajando por la reactivación económica de las empresas, así como por la protección de los consumidores, a pesar de la dificultad que demanda la pandemia por la COVID-19.

En ese sentido, puntualizó que “la necesidad de trabajar de manera conjunta con el sector empresarial, buscar puntos de alianza, puntos en común y de tender puentes entre la asociación público-privada resultan importantes y este premio es muestra de ello”.

### **Octava edición del premio**

En su octava edición consecutiva, el Premio ‘Primero, los clientes’: “Que lo bueno se reconozca”, recibirá la inscripción de postulaciones de empresas públicas, privadas y gremios empresariales, de manera gratuita, hasta el lunes 26 de julio del presente.

La directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Ana Peña, explicó que, entre las novedades de este año, está la inclusión de dos nuevas categorías como buenas prácticas. Esto debido a los tiempos de pandemia que se viven en el Perú y el mundo: **Comercio Electrónico y Responsabilidad Social**. A estas categorías se suman otras dos ya conocidas: **Atención de reclamos e Igualdad e Inclusión**.

Dada la crisis sanitaria impuesta por la COVID-19, esta edición del certamen se realizará íntegramente de manera virtual en todas sus etapas. Esto también incluye la ceremonia de premiación que se realizará en agosto próximo.

En la primera categoría del premio, denominada ‘**Atención de Reclamos**’, se reconocerán las iniciativas orientadas a la solución y atención de quejas y reclamos de las y los consumidores, así como cualquier acción implementada para mantener al consumidor satisfecho y sin incertidumbre sobre el procedimiento a seguir.

La segunda: ‘**Igualdad e Inclusión**’, premiará las acciones dirigidas a promover la protección de los derechos y la igualdad de todos los ciudadanos, evitando la discriminación en el consumo, así como el empoderamiento y la inclusión de los consumidores que formen parte de grupos vulnerables, tales como: gestantes, niños, niñas, adultos mayores, personas con discapacidad, personas LGTBI+, entre otros.

En tanto, la categoría ‘**Comercio Electrónico**’ tendrá como eje el reconocimiento de buenas prácticas implementadas en el comercio electrónico, relacionadas a la información, procedimientos de cambio o devoluciones, entre otros, por parte de los proveedores que comercializan sus productos o servicios a través de plataformas digitales.

Mientras que, la cuarta y última, ‘**Responsabilidad Social**’, premiará las acciones dirigidas a promover la gobernanza y el consumo responsable en las empresas. Es importante tener en cuenta que, como parte de esta categoría, no se premiarán las acciones vinculadas a la asistencia social.

Por otro lado, el jurado calificador estará compuesto por profesionales de reconocida trayectoria y credibilidad pública, con amplia experiencia en los sectores público y privado a nivel nacional e internacional; quienes tendrán la gran misión de elegir las experiencias

ganadoras de cada una de las categorías del premio, analizando su impacto y resultados alcanzados, en beneficio de los consumidores.

Finalmente, desde su lanzamiento en el año 2014 hasta el 2020, el Premio 'Primero, los clientes' ha recibido un total de 471 buenas prácticas en favor de los consumidores provenientes de 392 empresas públicas, privadas y gremios empresariales a nivel nacional.

### **Inscripción al premio**

Los interesados (empresas públicas, privadas y gremios empresariales) pueden postular de manera gratuita hasta el 30 de junio de 2021. Para ello, deberán remitir el formato de postulación (<https://bit.ly/39qYba7>) y los sustentos de la buena práctica a los correos electrónicos [primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe) y [autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe), o a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi (<https://www.indecopi.gob.pe/envio-de-documentos>).

La etapa de evaluación de postulaciones se efectuará del 27 de julio al 16 de agosto de 2021 y la premiación se realizará el 26 de agosto del presente año.

Las bases del concurso pueden revisarse en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3IRWs2w>.

### **Iniciativas ganadoras 2020**

Durante la actividad virtual, los representantes de las empresas ganadoras de la última edición del premio manifestaron sus testimonios. De ese modo, la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg), explicó su iniciativa 'Herederero seguro: un alivio en los momentos más difíciles', a la cual se accede a través de una plataforma online gratuita, permite conocer de forma rápida, sencilla y en solo seis días hábiles si un familiar fallecido cuenta o no con un seguro de vida y/o accidentes privados vigente.

También se conoció la buena práctica de la empresa Samsung Electronics Perú S.A.C. 'Programa voz del cliente y extensión de garantía', la cual facilita la recepción de reclamos y quejas de los clientes por medio de llamadas telefónicas al *call center*, permite el seguimiento y solución de los mismos; así como una negociación con sus clientes sobre soluciones viables.

Además, la empresa Germania Automotriz con su iniciativa 'Cliente feliz' refirió que esta permitió desarrollar una cultura de satisfacción al cliente mediante un sistema preventivo que motiva a cuidar todas las interacciones con los clientes trabajando con eficiencia para brindar experiencias positivas; y tomando las quejas y reclamos como oportunidades de aprendizaje para mejorar.

Finalmente, Shily Florería con 'Productos inclusivos sin prejuicios ni barreras' 'Todos tenemos voz' 'Creando con amor', también compartió su experiencia con esta práctica consistente en que los arreglos florales vayan acompañados con un "Te quiero mucho" en sistema braille, un cascabel y un aroma natural de flores, pensando en las personas con discapacidad visual que logran desarrollar el tacto (sistema braille), la audición (cascabel) y el olfato (aroma a flores). El personal que realiza las entregas usa una mascarilla inclusiva (la parte de los labios es transparente) para que las personas con discapacidad auditiva puedan leerlos.

**Lima, 08 de julio de 2021**