



**(DPC)**

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

## **Las mejores prácticas empresariales que beneficien al consumidor serán reconocidas en el concurso 'Primero, los clientes' del Indecopi**

- ✓ Desde el año 2014 se han recibido 450 buenas prácticas a favor de los consumidores de 377 empresas públicas, privadas y gremios.

Este año, y debido a la coyuntura que atraviesa el país a causa de la COVID-19, el concurso 'Primero, los clientes' del Indecopi será en modalidad virtual y reconocerá los esfuerzos que vienen realizando las empresas para implementar prácticas que destaquen por haber ido más allá del cumplimiento de sus obligaciones legales en materia de protección al consumidor.

Las empresas públicas, privada o gremios empresariales podrán inscribir sus postulaciones de manera gratuita hasta el 31 de octubre, en cualquier de sus tres categorías. La primera, denominada '**Mecanismos de Información**', premiará la implementación de canales de comunicación destinados a otorgar información, y que destacan por su forma, relevancia, lenguaje amigable, entre otros aspectos.

La segunda categoría: '**Atención de Reclamos**', premiará las acciones orientadas a la resolución y atención de quejas y reclamos, así como cualquier acción implementada para mantener al consumidor satisfecho y sin incertidumbre sobre el procedimiento a seguir.

Finalmente, la tercera categoría '**Igualdad e Inclusión**' tendrá como eje las acciones dirigidas a promover la protección de los derechos y la igualdad de todos los ciudadanos, así como el empoderamiento e inclusión de los consumidores que formen parte de grupos vulnerables.

Desde su lanzamiento en el año 2014, 'Primero, Los Clientes' ha recibido 450 buenas prácticas a favor de los consumidores de 377 empresas públicas, privadas y gremios empresariales a nivel nacional.

### **Inscripción al concurso**

Los interesados pueden postular de manera gratuita hasta el 31 de octubre de 2020. La etapa de evaluación se efectuará del 2 al 20 de noviembre y la premiación se realizará el 3 de diciembre del presente año.

Encuentra las bases del concurso en este el siguiente enlace: [https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4870119/Bases\\_PPLC\\_Indecopi\\_Julio\\_2020+%28DPC%29+%282%29.pdf/9dc9a866-8abb-c052-14bf-73863bdf3748](https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4870119/Bases_PPLC_Indecopi_Julio_2020+%28DPC%29+%282%29.pdf/9dc9a866-8abb-c052-14bf-73863bdf3748).

Para mayor información ingrese a: <https://www.indecopi.gob.pe/en/primero-los-clientes>, también pueden escribir al correo electrónico: [primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe) o al correo [autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe) para solicitar una reunión virtual y así recibir mayor orientación.

### **Conoce las iniciativas ganadoras del año 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





**(DPC)**

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

**‘El WhatsApp del afiliado’ - Asociación de AFP** (Primer lugar – categoría Mecanismos de Información).

En la última edición del certamen, la Asociación de AFP obtuvo el primer lugar en esta categoría con la iniciativa: “El WhatsApp del afiliado”, canal de contacto personalizado que permite a la ciudadanía solicitar información, realizar consultas, presentar reclamos y recibir respuestas, de forma directa a través de esta herramienta.

**‘Centro de Experiencia LG’ y ‘Sistema Smart Diagnosis’ – LG.** (Primer lugar – categoría Atención de Reclamos y Ejecución de Garantías).

El ‘Centro de Experiencia LG’ es un programa especializado para brindar a sus clientes charlas gratuitas, consejos y *tips* para el buen uso y funcionamiento de sus productos, permitiéndoles que puedan aprovecharlos al máximo.

Por su parte, el ‘Sistema Smart Diagnosis’ es una solución tecnológica que permite que el aparato que ha presentado una falla y el sistema se comuniquen, identifique el problema automáticamente y se indique cuál es la solución, disminuyendo el número de productos retornados, significando un ahorro al cliente y a la empresa, aumentando la satisfacción.

**‘Guadalupe inclusivo: Tus derechos son también los míos’ – Municipalidad de Guadalupe** (Primer lugar – categoría Igualdad e inclusión).

Esta buena práctica nace a fin de que las personas con discapacidad puedan acceder a servicios que generen igualdad de oportunidades, promoviendo la inclusión de las personas con discapacidad, el trabajo conjunto y el apoyo de la comunidad a través de campañas de información y empoderamiento.

**Lima, 16 de setiembre de 2020**

---

## **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

