

Quinta edición del concurso 'Primero, los clientes' reconocerá las buenas prácticas implementadas por los proveedores que promuevan la protección del medio ambiente y la preservación del ecosistema

- ✓ Desde el año 2014, un total de 134 buenas prácticas en beneficio de los consumidores, han participado en este certamen.

En el Día Mundial del Consumidor, que se celebra hoy 15 de marzo, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi lanzó la quinta edición del Concurso 'Primero, los clientes', que tiene como objetivo identificar, reconocer y promover las buenas prácticas implementadas por empresas privadas, públicas y gremios empresariales, en beneficio de los consumidores a nivel nacional. En la presente edición se ha incluido una nueva categoría denominada Consumo responsable.

Con este concurso, el Indecopi busca orientar la política de atención de reclamos en las empresas privadas y públicas hacia una gestión de calidad, enfocada hacia la satisfacción del consumidor y que, además, procure resolver las discrepancias entre la empresa y sus consumidores de una manera eficiente.

'Primero, los clientes' premiará a los proveedores que hayan implementado buenas prácticas en atención de clientes y que destaquen por haber ido más allá de las obligaciones legales que deben cumplir en materia de protección del consumidor; sirviendo así, de ejemplo para el mercado, incentivando la réplica de estos modelos de éxito por los proveedores.

Categorías

La quinta edición del concurso 'Primero, los clientes' cuenta con cinco categorías, siendo la novedad la categoría **Consumo responsable**, mediante la cual se reconocerá a aquellas empresas que promuevan la protección del medio ambiente y/o la concientización respecto de la importancia de preservar el ecosistema mediante la venta de sus productos o la prestación de sus servicios.

Además, se considera la categoría **Mecanismos de información** la cual reconocerá a las mejores iniciativas destinadas a otorgar información a los consumidores o aquellas prácticas que permitan la recopilación de información de los consumidores respecto de sus niveles de satisfacción.

De la misma manera, se cuenta con la categoría **Atención de reclamos y ejecución de garantías**, que premiará a aquellas experiencias empresariales que hayan sido implementadas para insatisfacer la experiencia de consumo de sus clientes.

Finalmente, con la categoría **Empresas Mype** se reconocerá a las pequeñas y micro empresas que hayan implementado buenas prácticas en beneficio de sus consumidores y que hayan tenido un impacto positivo tanto en su negocio como en sus clientes.

Premiación

Las mejores prácticas en protección al consumidor serán premiadas en una ceremonia especial que el Indecopi realizará el próximo 09 de agosto de 2018, el cual será difundido a través del portal web institucional y en las redes sociales del concurso.

Etapas del concurso

La **postulación** de buenas prácticas a cualquiera de las categorías del concurso es **gratuita**. Los interesados en participar deben revisar las bases y remitir el formato y los archivos digitales que sustenten el impacto de la práctica a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor al siguiente correo electrónico: primerolosclientes@indecopi.gob.pe, hasta el lunes 09 de julio de 2018.

ETAPAS DEL CONCURSO	
Recepción de postulaciones	Desde el 15 de marzo hasta el 09 de julio de 2018
Evaluación de postulaciones	Desde el 10 de julio hasta el 02 de agosto de 2018
Premiación	Jueves 09 de agosto de 2018

Las bases del concurso y la solicitud de inscripción pueden descargarse [AQUÍ](#).

Para mayor información sobre el premio **'Primero, los clientes'** visite la página web: www.indecopi.gob.pe o comuníquese al teléfono: 224-7800 anexos 3917 o 3901; o al correo electrónico: primerolosclientes@indecopi.gob.pe.

Lima, 15 de marzo de 2018