



(DPC)

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

Reglamento que regula la implementación de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial busca que proveedores cumplan las normas que protegen a consumidores

- ✓ **Se busca fomentar dicho cumplimiento a través de programas implementados al interior de las empresas en beneficio de los consumidores.**

El Reglamento que promueve y regula la implementación de programas y productos de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial, aprobado recientemente, fomentará el cumplimiento de las normas que protegen al consumidor y podrá ser establecido de manera voluntaria al interior de las empresas, en beneficio de los ciudadanos, a nivel nacional.

Así, el Decreto Supremo N° 185-2019-PCM que aprobó dicho reglamento y fue publicado el último fin de semana, representa una buena práctica empresarial que agrupa un conjunto de políticas, procedimientos y controles que podrán adoptar voluntariamente los proveedores con el objeto de dar cumplimiento y prevenir infracciones a las normas de protección al consumidor y publicidad comercial.

El reglamento establece que, para la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo, se deberá incorporar por lo menos los elementos establecidos en el inciso 4 del artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, como circunstancias atenuantes especiales para la graduación de las sanciones administrativas, los mismos que son:

- El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
- Que el programa cuente con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa.
- Que existan mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento de la normativa.
- Que el programa cuente con mecanismos de monitoreo, auditorías y para el reporte de eventuales incumplimientos.
- Que cuente con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos a la normativa.
- Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

Estos elementos son aplicables, en lo que corresponda, a los programas de cumplimiento normativo implementados por los proveedores, los cuales además pueden incorporar otros componentes como parte de dicho programa.

La existencia de políticas y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor y publicidad comercial pueden constar en manuales de buenas prácticas comerciales, manuales de organización y funciones, manuales de atención al

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**

cliente y, en general, en políticas internas del proveedor donde se evidencien estipulaciones destinadas a cumplir con la normativa. Asimismo, estas políticas y procedimientos podrán considerar aspectos como: mecanismos internos dirigidos a la promoción de la equidad de género, la no discriminación, la eliminación de estereotipos, entre otros.

La Dirección de la Autoridad de Protección del Consumidor del Indecopi, en el trabajo de impulso y perfeccionamiento de la propuesta, busca que esta nueva herramienta que se pone a disposición de los proveedores, contemple, entre otros, los siguientes aspectos:

- Carácter voluntario e implementación que responda a la voluntad de los proveedores.
- Acreditación de la implementación de un programa de cumplimiento, y que el mismo constituya una circunstancia atenuante especial en los criterios de la graduación de una sanción administrativa de acuerdo a lo establecido en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- La implementación de un programa de cumplimiento redunda en la reputación empresarial aumentando la preferencia de los consumidores en el mercado a los que cumplan con tales estándares.

En ese sentido, a fin de fomentar mecanismos de prevención de conflictos en materia de protección al consumidor y publicidad comercial, se considera importante estimular, acompañar y guiar a través de lineamientos, la implementación de programas y productos de cumplimiento normativo.

Lima, 02 de diciembre 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

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio