

Oficinas Regionales del Indecopi

AMAZONAS Jr. Ayacucho Nº 1073, Chachapoyas Telf.: 041-477423 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.	ICA Av. Conde de Nieva Nº 446, Urb. Luren, Ica Telf.: 056-210625 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	PUNO Jr. Áncash Nº 146, Cercado, Puno Telf.: 051-363667 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.
ÁNCASH - Sede Chimbote Jr. Elías Aguirre Nº 130, Chimbote Telf.: 043-342331 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	JUNÍN - Sede Huancayo Pasaje Comercial Nº 474, El Tambo Huancayo, Junín. Telf.: 064-245180 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	SAN MARTÍN Jr. Antonio Raymondi 328, Tarapoto Huancayo, Junín. Telf.: 042-529727 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.
ÁNCASH - Sede Huaraz Av. Agustín Gamarra 671, Huaraz, Áncash Telf.: 043-423899 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	JUNÍN - Sede La Merced Jr. Los Robles Nº 102, Urb. Capelo La Merced, Chamchamayo, Junín Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	TACNA Avenida Bolognesi Nº 158, esq. con Arequipa 110, Tacna Telf.: 052-427938 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.
APURÍMAC Jr. Huancavelica Nº 728, Abancay Telf.: 083-425107 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.	LA LIBERTAD Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés II etapa, Trujillo Telf.: 044-295733 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	TUMBES Av. Francisco Navarrete Nº 103, Tumbes Telf.: 072-508978 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.
AREQUIPA Mz. O Lt. 20, Urbanización La Esperanza Distrito de José Luis Bustamante y Ribero Telf.: 054-427495 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	LAMBAYEQUE Los Tumbos Nº 245, Urb. Santa Victoria, Chiclayo Telf.: 074- 206223 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	UCAYALI Av. Sáenz Peña Nº 485, Pucallpa. Telf.: 061-590387 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.
AYACUCHO Av. Mariscal Cáceres N° 1387, Ayacucho Telf.: 066-310913 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.	LORETO Calle Putumayo Nº 464, Iquitos Telf.: 065-243490 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	OFICINA DEL INDECOPI PICHARI – VRAEM Av. Arriba Perú cuadra 1 S/N Pichari Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.
CAJAMARCA Jr. Amazonas Nº 785, Cajamarca Telf.: 076-363315 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	MOQUEGUA Jr. Pedro Flores 203, Ilo Telf.: 053-483044 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.	INDECOPI-AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ Av. Elmer Faucett s/n Telf.: 01-5171835 / 01-5171845 / 96936321 Atención Mesa de Partes: L-D de 08:30 a 16:30 horas
CUSCO Urbanización Constanza Mz. A-11-2, (Ex local del Juzgado Mixto de Wanchaq) Wanchaq, Cusco Telf.: 084-252987 Atención: L-V 08:30 a 16:30 h.	MADRE DE DIOS Jr. Piura Nº 425 Mz. 1-Y, Lote 4 Puerto Maldonado Telf.: 082-571270 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.	INDECOPI SAN JUAN DE LURIGANCHO Av. Los Próceres de la Independencia Nº 1771, San Juan de Lurigancho Teléfono: 01-4580406 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:00 a 16:30 h.
HUANCVELICA Jr. Torre Tagle 133, Huancavelica Telf.: 067-452941 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.	PASCO Asociación Pro Vivienda UNDAC, Mz. "Q", Lt. 02, Distrito de Yanacancha Telf.: 063-421168 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:15 a 16:30 h.	INDECOPI GAMARRA Sebastián Barranca Nº 1646, Ofic. 601 Galería Los Mayoristas, La Victoria Teléfono: 01-3233944 Atención: L-V 08:30 a 13:00 y De 14:00 a 16:30 h.



Guía Básica de Protección y Defensa del Consumidor para Comunicadores



Copyright © 2015 Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).
Calle De la Prosa N° 104 – San Borja, Lima, Perú.
Teléfono: (51-1) 224-7800
Correo electrónico: escuela@indecopi.gob.pe
Sitio web: www.indecopi.gob.pe

Autora-Consultora: Jamine Pozú Franco.

Supervisión de la consultoría y cuidado de la edición de la Guía: Gerencia de Promoción y Difusión del Indecopi.

El contenido de la guía ha sido validado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y respecto de la metodología educativa por la Escuela Nacional del Indecopi.

1era. edición. Editado en mayo 2015.

Diseño y diagramación: Jorge Luis Valer Bonnett

Impreso en el Indecopi, Lima, Perú. Agosto, 2015

Tiraje: 900 ejemplares.

Hecho en el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-11325

La presente publicación forma parte del material educativo del "Taller de capacitación en temas de protección al consumidor a comunicadores de radios locales, comunitarias y educativas del Perú".

La información contenida en este documento puede ser reproducida parcialmente, informando previa y expresamente al Indecopi y mencionando los créditos y las fuentes de origen respectivas.

El Indecopi adopta en sus textos la terminología clásica del masculino genérico para referirse a hombres y mujeres. Este recurso busca dar uniformidad, fluidez y sencillez para la lectura del documento. No disminuye de modo alguno el compromiso institucional en materia de equidad de género.

PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, tiene el firme compromiso de asegurar el respeto de los derechos de los consumidores en todo el país. Para dicho objetivo, el empoderamiento del consumidor a través del conocimiento de sus derechos, es fundamental.

Nuestra institución no solo busca que el consumidor sea instruido en sus derechos, si no que los ejerza activamente, promoviendo de esta manera una cultura del consumo informado y responsable, donde consumidor y proveedor actúan diligentemente para la prevención o solución oportuna de los conflictos de consumo.

Para lograr tal fin, consideramos que la participación de los comunicadores -como aliados estratégicos de la difusión de los derechos de los ciudadanos- es de gran valía, debido a que por su propia labor pueden realizar acciones de impacto que contribuyan directamente a la mejora de la calidad de vida de los peruanos.

Así, interesados en impulsar en el consumidor el conocimiento de sus derechos y considerando la importancia de los medios de comunicación social en la vida de los ciudadanos, presentamos la "Guía Básica de Protección y Defensa del Consumidor para Comunicadores", como una herramienta práctica y útil que coadyuve a la óptima difusión de los derechos del consumidor por parte de los especialistas de los medios de comunicación social, a nivel local y regional.

Esta guía presenta de manera sucinta y didáctica los fundamentos esenciales para la protección del consumidor; los procedimientos para la presentación de reclamos o denuncias ante el proveedor y el Indecopi; así como una breve casuística para la identificación y solución de inconvenientes frente a una relación de consumo.

Hebert Tassano Velaochaga
Presidente del Consejo Directivo
Indecopi

ÍNDICE

Presentación	3
1 Fundamentos de protección al consumidor	5
· Relación de consumo y sujetos de la relación de consumo	5
· Principales derechos de los consumidores	6
2 Procedimiento de interposición de denuncias y reclamos	9
· Libro de Reclamaciones	9
· Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)	10
· Procedimiento administrativo de denuncia	11
3 La protección al consumidor en productos o servicios específicos	13
· Productos o servicios educativos	13
· Servicios financieros	15

CASO IX: Pago anticipado o prepago



? Pregúntate...

¿Es correcta la posición del banco? ¿qué beneficios obtiene una persona por hacer un pago anticipado de su deuda contraída en cuotas? ¿se puede pactar contractualmente penalidades al pago anticipado o prepago?

Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de

comisiones y gastos derivados, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo. En estas situaciones se pueden evitar, recuerda siempre leer y prestar atención a las cláusulas de los productos o servicios financieros que contratas, exige copia de los documentos que firmas.

Conoce más ingresando a

<http://www.indecopi.gob.pe/portal/dpc>

► Servicios financieros

Sobre la protección al consumidor en productos o servicios financieros existen múltiples situaciones que afectan al consumidor.

A continuación, se presentan dos situaciones muy comunes de las que se puede aprender:

CASO VIII: Consumos fraudulentos



? Pregúntate...

¿El banco puede cobrar los consumos efectuados por un tercero con la tarjeta de crédito de un consumidor? ¿hasta dónde llega la responsabilidad del banco en este caso? ¿qué obligación tiene el cliente financiero ante el robo de una tarjeta de crédito?

Los Bancos tienen la obligación de verificar la identidad de su cliente y que la firma consignada coincida con la que figura en la tarjeta presentada y, de ser el caso, con

la que aparece en su documento de identidad, a fin de verificar que quien efectúa el consumo sea el titular de la tarjeta.

1

Fundamentos de protección al consumidor

CASO I: Relación de consumo



? Pregúntate...

Ana y Luis están comprando un electrodoméstico, ¿quiénes intervienen en esta operación comercial? ¿puedes reconocer en este caso quién es consumidor y quién es proveedor?

► Relación de consumo y sujetos de la relación de consumo

En toda relación de consumo, como es el caso anterior, intervienen siempre un consumidor y un proveedor.

Pero, ¿qué es una relación de consumo y cómo se define a un consumidor y a un proveedor?

A continuación, se desarrollarán estos conceptos en base al Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Sobre la **relación de consumo**, el Art. IV del Título Preliminar del Código señala lo siguiente:

¿Qué es una Relación de consumo?

Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

Entonces, en una relación de consumo siempre participan dos partes: un consumidor (Ana y Luis) y un proveedor (la empresa que les vendió la lavadora).

Excepcionalmente, también se consideran consumidores a los microempresarios que adquieren productos o servicios que no formen parte del giro propio de su negocio.



Proveedor

Persona natural o jurídica que de manera habitual fabrica, elabora, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende, suministra productos o presta servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

Consumidor

Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios materiales o inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Esto se realiza fuera de las actividades empresariales o profesionales que pudiera tener el consumidor.

Relación de consumo

Relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

Artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Los servicios educativos deben considerar:

■ La idoneidad

El servicio educativo cumple con lo ofrecido por el proveedor y con lo exigido en la normativa aplicable al sector.

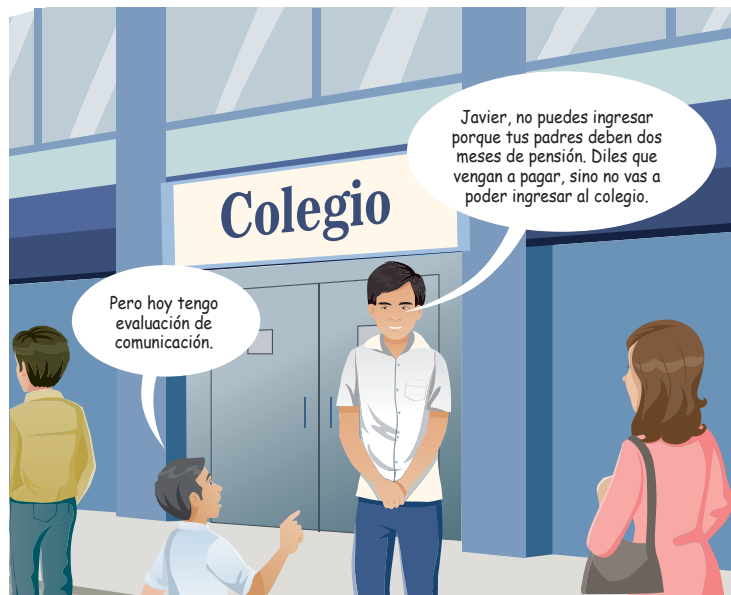
■ Los derechos del consumidor

- Brindar información sobre los términos y condiciones del servicio educativo.
- Cobrar solo por servicio efectivamente prestado.
- Informar previamente sobre el cumplimiento de requisitos legales del proveedor para realizar su actividad.
- Informar sobre las certificaciones que serán otorgadas una vez concluya el servicio.
- Cobrar solo el derecho de trámite previo a la entrega del documento que certifique su participación en el servicio educativo.
- No condicionar la matrícula a pagos distintos al que corresponde a esta.
- No cobrar por concepto de matrícula montos mayores al equivalente a una pensión educativa.
- Informar antes de la culminación del año académico anterior y antes del proceso de matrícula sobre el incremento en las pensiones de enseñanza.
- No direccionar la compra de útiles y uniformes escolares a un proveedor específico.



INFRACCIÓN	OBLIGACIONES INCUMPLIDAS
Falta de información	Los centros educativos deben informar los aumentos de las pensiones por escrito, antes de culminar el periodo académico anterior y antes de la matrícula.
Falta de idoneidad del servicio	Los centros educativos deben prestar el servicio educativo de acuerdo a las condiciones ofrecidas.

CASO VII: Prohibición de ingreso al colegio



? Pregúntate...

¿Se puede prohibir el ingreso al colegio por no estar al día en el pago de las pensiones?

Los colegios no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos a pago de las pensiones.

► Principales derechos de los consumidores CASO II: Deber de idoneidad



? Pregúntate...

Ana y Luis están reclamando que su lavadora nueva está fallando ¿cuáles son sus derechos como consumidores? ¿qué debe hacer el proveedor?

Los productos o servicios puestos en el mercado deben cumplir con las características ofrecidas por el proveedor y con los fines para los cuales fueron adquiridos. Para ello se tomará en cuenta la información transmitida, las condiciones acordadas, las características del producto o servicio, el precio, entre otros factores dependiendo del caso.

CASO III: Discriminación



? Pregúntate...

¿Un local comercial puede prohibir el ingreso de los consumidores por su vestimenta?

Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Recuerda:

- Los consumidores tienen derechos irrenunciables.
- Toda persona debe conocer sus derechos como consumidor, así puede protegerse cuando se sienta afectado.

A continuación, se presenta un resumen de los principales derechos y su aplicación.

DERECHO	APLICACIÓN
A una protección eficaz frente a productos o servicios que puedan poner en riesgo la salud de los consumidores.	Para evitar daños en la salud de las personas.
A acceder a información.	Para elegir y/o tomar decisiones informadas sobre un producto o servicio.
A la protección de los intereses económicos.	Para prevenir de cláusulas, métodos o prácticas abusivas.
A no ser discriminado dentro de una relación de consumo.	Para recibir un trato justo y equitativo en las transacciones comerciales.
A la reparación/reposición/devolución de dinero/realización de un nuevo servicio/indemnización cuando lo amerite.	Para proteger de un mal producto/servicio.
A elegir entre productos y servicios idóneos y de calidad.	Para escoger con libertad productos o servicios de acuerdo a la oferta del mercado.
A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.	Para defender apropiadamente sus derechos mediante la interposición de reclamos y denuncias.
A ser escuchados de manera individual o colectiva y defender los intereses.	Para usar medios jurídicos e instancias públicas y privadas de defensa del consumidor.
A asociarse.	Para proteger sus derechos de manera colectiva.
Al pago total anticipado o prepagado de los saldos crediticios.	Para reducir intereses, comisiones y otros estipulados en los contratos.

Conoce más ingresando a

<http://www.indecopi.gob.pe/portal/dpc>

3

La protección al consumidor en productos o servicios específicos

CASO VI: Incremento de pensión escolar



? Pregúntate...

¿Qué pueden hacer las madres de familia? ¿a dónde pueden recurrir para reclamar sobre estos cambios?

► Productos o servicios educativos

En el Perú hay aproximadamente 21 354 instituciones educativas de gestión privada y estos casos son frecuentes.

En el caso anterior se evidencian dos de los reclamos más frecuentes.

Existen dos procedimientos administrativos en materia de protección de los consumidores: sumarísimo y ordinario.

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Sumarísimo (30 días hábiles por instancia)	<p>Tramita denuncias sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de información. • Métodos abusivos de cobranza. • Demora en la entrega del producto. • Incumplimiento de medida correctiva. • Incumplimiento de acuerdo conciliatorio. • Incumplimiento y liquidación de costas y costos. • Controversias sobre productos o servicios cuyo valor no supera las 3 UIT.*
Procedimiento Ordinario (120 días hábiles por instancia)	<p>Tramita denuncias sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamos por productos o sustancias peligrosas. • Actos de discriminación o trato diferenciado. • Servicios médicos. • Actos que afecten intereses colectivos o difusos. • Productos o servicios inapreciables en dinero. • Controversias sobre productos o servicios cuyo valor supera las 3 UIT.*

*(1 UIT = S/. 3 800 | 3 UIT = S/.11 400)

Existen diversos medios que el consumidor puede usar para solucionar una situación.

- Reclamo directo al proveedor.
- Registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones.
- Recurrir al SAC y hacer uso del servicio de solución de controversias de consumo, denominado "Reclamo"; el cual es gratuito.
- Recurrir a los procedimientos administrativos de denuncia con los que cuenta el Indecopi.

Los reclamos pueden hacerse de manera:

- Presencial, acudiendo al Indecopi.
- Telefónica, llamando al 224-7777 (para Lima) y al 0800-4-4040 (para provincias)
- Virtual, ingresando a <http://www.indecopi.gob.pe>

El Indecopi aplica el Código de Protección y Defensa del Consumidor para atender reclamos de manera:

- Rápida
- Gratuita
- Sin asesoría ni firma de abogado

CASO IV: Uso del Libro de Reclamaciones



? Pregúntate...

¿En todo establecimiento donde se venden productos o se prestan servicios debe haber un Libro de Reclamaciones? ¿qué función tiene este documento? ¿en qué beneficia al consumidor? ¿te parece útil el Libro de Reclamaciones?

► El Libro de Reclamaciones

El Libro de Reclamaciones es un documento físico o virtual donde los consumidores pueden registrar sus quejas o reclamos.

Así, el proveedor responderá al reclamo, dejando la posibilidad de solucionar directamente un conflicto de consumo. El Libro de Reclamaciones quedará siempre como una evidencia de la situación o problema con un producto o servicio.

El Libro de Reclamaciones debe estar exhibido en un lugar visible del local y de fácil acceso al público. También, debe haber en el local un aviso visible que indique su existencia.

Es importante conocer qué es una queja y qué es un reclamo. Diferenciarlos permitirá hacer un registro pertinente en el Libro de Reclamaciones.

Queja es la disconformidad consistente en expresar el malestar por la atención prestada. No constituye denuncia administrativa.

Reclamo es la disconformidad relacionada con el bien o servicio provisto por el proveedor. No constituye denuncia administrativa.

Debe evaluarse la naturaleza del problema para registrarlo como queja o reclamo.

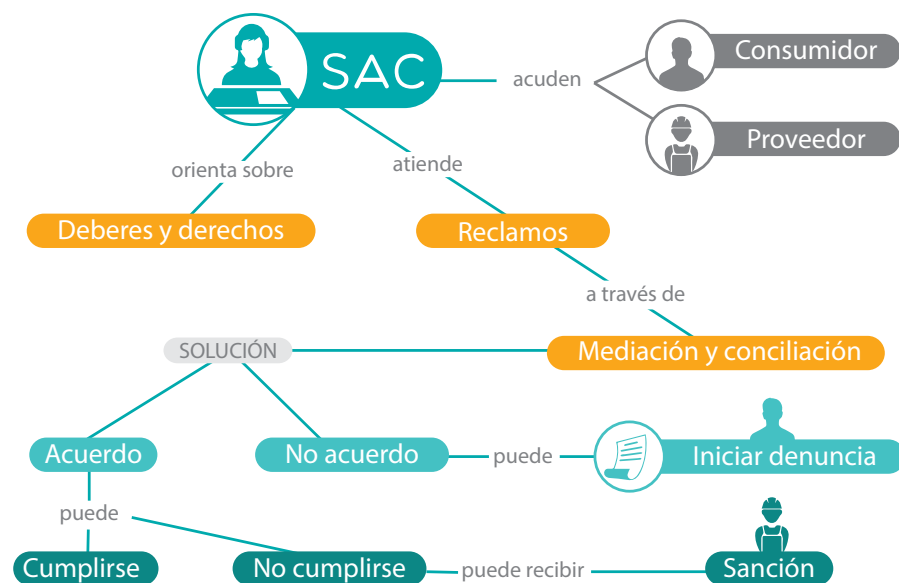
Solo en el caso de reclamo, el proveedor se encuentra obligado a remitir una respuesta al consumidor en el plazo máximo de 30 días calendarios.

Si el reclamo no es respondido, el proveedor está cometiendo una infracción.

El consumidor puede acudir al Indecopi para iniciar un proceso administrativo por dicha infracción.

Adicionalmente, el consumidor cuenta con el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) para recibir información y orientación sobre este y otros temas.

► Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)



CASO V: Presentación de denuncia



? Pregúntate...

¿Sabes en qué casos puedes presentar una denuncia ante el Indecopi? ¿Sabes cómo presentarla?

► Procedimiento administrativo de denuncia

El Indecopi es la autoridad que vela por la protección de los derechos de los consumidores, para ello investiga las posibles infracciones que los afectan.

El Indecopi está facultado para imponer las sanciones señaladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

