

BUENAS PRÁCTICAS EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

23 de enero 2020

LLONA & BUSTAMANTE

ABOGADOS

**SISTEMA
TRADICIONAL
DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR:
POLÍTICA PUNITIVA**

- Constitución. Artículo 65
- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

- Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (1991 - 2010).
- Preveía ciertos derechos de los consumidores:
 - A estar informado.
 - A recibir un producto o servicio idóneo.
 - A la seguridad.
 - A la protección de sus intereses económicos (trato equitativo y justo; protección contra métodos coercitivos).
 - Al pago anticipado en operaciones de crédito.

SISTEMA TRADICIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (1991 - 2010).
- Orientaba los procedimientos a fiscalizar, responsabilizar y sancionar a los proveedores, sin corregir las causas del problema.
- El estado protege derecho de consumidores cuando ya se produjo la infracción, en la última etapa del proceso de consumo.
- Era muy costoso para el consumidor (tasas, pruebas), el mercado (proveedores se defienden, pruebas, apelaciones) y el estado (los costos de poner en funcionamiento la administración).

- En directivas de INDECOPI se aprobó una Propuesta de Autorregulación: Buenas Prácticas Comerciales.
- Se generaron los ejes de un Sistema de protección al consumidor.
- Privilegia los mecanismos de solución de controversias que favorezcan al consumidor, antes que las sanciones.

- Propuesta de Autorregulación: Buenas Prácticas Comerciales.
- Mecanismo que permita que las empresas adopten o perfeccionen sus prácticas de comercialización, para así satisfacer las expectativas de consumidores.
- Se propuso una marca de certificación expedida por Indecopi.

SISTEMA TRADICIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Contiene nuevos principios:
 - Principio de Soberanía del Consumidor.
 - Principio Pro Consumidor.
 - Principio de Transparencia.
 - Principio de Corrección de la Asimetría.
 - Principio de Buena Fe.
 - Principio de Protección Mínima.
 - Principio Pro Asociativo.
 - Principio de Primacía de la Realidad.

- Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Fórmulas tradicionales de solución de conflictos:
 - Procedimiento sancionador de oficio o de parte.
- Mecanismos alternativos de solución de conflictos:
 - Arbitraje de consumo.
 - Reclamos.
 - Conciliación.
 - Mediación.

SISTEMA TRADICIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Sistema tradicional de solución de controversias:
 - Multas, desde amonestación hasta 450 UIT (S/. 1'935,000.00) para infracciones muy graves.
 - Medidas correctivas reparadoras.
 - Medidas correctivas complementarias.
 - Responsabilidad de los administradores del proveedor.

SISTEMA TRADICIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Establece una responsabilidad objetiva del proveedor (Artículo 104).
- Se han corregido gradualmente las fallas del mercado: NO

**PLAN NACIONAL DE
PROTECCIÓN
2017-2020:
INTENTA CORREGIR
FALLAS DEL MERCADO**

- Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Prevé supuestos de exclusión de responsabilidad administrativa (Artículo 108).
 - Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final.
 - Si el denunciado no califica como proveedor.
 - Si no existe una relación de consumo.
 - Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
 - Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
 - Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.

- Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Prevé circunstancias atenuantes a la graduación de la sanción (Artículo 112).
 - La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
 - El proveedor acredita haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
 - El proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor se da por concluido el procedimiento, se impone la medida correctiva correspondiente y se sanciona con amonestación, salvo en controversias sobre discriminación, actos contrarios a la vida, a la salud y sustancias peligrosas.
 - El proveedor implementa un programa para el cumplimiento de la regulación en materia de consumo.

- Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Principales actores:

SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Consejo Nacional de Protección al Consumidor

- Principales actores:
 - Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (INDECOPI).
 - Consejo Nacional de Protección al Consumidor.



- Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Principales regulaciones:
 - Política Nacional de Protección al Consumidor (27/01/2017)
 - Plan Nacional de Protección al Consumidor (15/03/2017)

- Pautas:
- Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor:
 - Seguridad física de los consumidores.
 - Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
 - Seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo.
 - Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales.
 - Medidas que permitan a los consumidores obtener compensación.
 - Programas de educación e información.
 - Promoción de modalidades sostenibles de consumo.

- Entorno:

Hábitos y habilidades del consumidor

Conocimiento de sus derechos como consumidor

Experiencia de consumo y reclamo

Vulnerabilidad del consumidor

Percepción de discriminación

- Meta:
- Acortar la brecha que genera fallas en el mercado:

Cultura de mercado

Mejor calidad de bienes y servicios

EJES RECTORES

1. Educación, orientación y difusión de los temas de protección al consumidor.

2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores. Sistemas de alerta temprana.

3. Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Implementación de programas de cumplimiento normativo.

4. Fortalecimiento del sistema. Fomentar el cumplimiento de las normas y la gestión eficiente.

- Educación, orientación y difusión de temas de protección al consumidor:

Capacitar a los agentes del mercado en materia de protección al consumidor

Orientar al consumidor sobre sus derechos y acciones

Difundir información relevante mediante formatos amigables y herramientas tecnológicas

- Protección de la salud y seguridad de los consumidores. Sistemas de alerta temprana:

Creación del sistema de alerta de productos peligrosos

- Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Implementación de programas de cumplimiento normativo

Impulsar la simplificación de los mecanismos

Impulsar el desarrollo de mecanismos alternativos de solución de conflictos

- Fortalecimiento del sistema:

Fomentar el cumplimiento de la normativa

Fortalecer las capacidades de sus integrantes

Impulsar la gestión eficiente del sistema

**COMPLIANCE EN TEMAS DE
PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR:
¿DE QUÉ SE COMPONE Y
COMO IMPLEMENTARLO?**

¿DE QUÉ SE COMPONE Y COMO IMPLEMENTARLO?

28

1. Involucramiento: Liderazgo

2. Procedimientos: Enfoque al Cliente. Enfoque basado en procesos. Enfoque de sistema para la gestión. Relaciones mutuamente beneficiosas con el consumidor.

3. Capacitación: Participación del personal.

4. Monitoreo: Enfoque basado en hechos para tomar decisiones.

5. Solución de fallas: Mejora continua.

- El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
- Programas de cumplimiento (protección al consumidor y publicidad) deben ser aprobados por un órgano de gobierno del proveedor.
- Deben ser documentados.
- Deben ser vigilados y monitoreados.

- Política y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa sobre consumo.
- Se deben identificar los riesgos más recurrentes al sector o actividad en la que opera el proveedor.
- Aprobar manuales para adecuada gestión. Por ejemplo, buenas prácticas comerciales, de organización y funciones, de atención al cliente, entre otros.
- Mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos, acordes a las necesidades del consumidor: incentivos para los trabajadores que cumplan, medidas disciplinarias o sanciones para los infractores.

- Mecanismos internos para el entrenamiento y educación del personal.
- Principalmente a las personas directamente involucradas en las relaciones de consumo.
- Implementación de mecanismos internos documentados.

- Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
- Evaluación de resultados, para verificar ejecución y resultados de los programas.

- Planes de mitigación de riesgos en la ejecución del programa.
- Mejora continua, para que eventuales incumplimientos sean aislados y no una conducta reiterada.

SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES
WWW.ELLB.COM.PE
LINKEDIN: ESTUDIO LLONA & BUSTAMANTE
FACEBOOK: ESTUDIO LLONA & BUSTAMANTE
PHONE : (511) 418-4860

GRACIAS!!

LLONA & BUSTAMANTE

ABOGADOS
