

**SISTEMA EFECTIVO PARA EL CUMPLIMIENTO  
DE LA REGULACIÓN DEL  
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR**

Con la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- I. Se han determinado mayores obligaciones de los proveedores de bienes y servicios.
- II. Se han implementado procedimientos más rápidos para la solución de controversias de consumo.
- III. Se han incrementado los montos de las multas por infracciones.

Obligación de proveerla para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, o efectuar un uso o consumo adecuado.

Debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, en castellano.

## INFORMACIÓN RELEVANTE

¿Qué es? toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos.

Se evalúan los problemas de confusión que generarían el suministro de información excesiva o sumamente compleja.

¿Exhibe precios o los consigna? Debe informar en forma destacada el precio total, incluyendo comisiones, tributos y cargos.

No pagos adicionales al precio, salvo servicios distintos o adicionales, informados previamente y acreditable por el proveedor

## PRECIOS

Productos en exhibición: deben consignar precios de manera fácilmente perceptible y contar con una lista de precios de fácil acceso.

Si se expenden productos en grandes cantidades: listas pueden complementarse por terminales de cómputo.

# Obligaciones adicionales

- ❖ Poner a disposición del cliente, el precio total de los bienes o servicios que ofrece.
- ❖ Seguridad en las transacciones vía tarjeta de crédito (Ej. Copia DNI)
- ❖ Idoneidad y calidad de los bienes y servicios que ofrece al mercado.
- ❖ Veracidad de la propaganda comercial.
- ❖ Proporcionar información sobre el suministro de partes y accesorios, así como de los servicios de reparación y mantenimiento (Ej. Constancia de recepción detallada del producto).

# Obligaciones adicionales

- ❖ Utilizar repuestos nuevos en el servicio de reparación de los productos.
- ❖ Consignar en forma veraz, suficiente y apropiada, la información sobre los productos y servicios que oferta.
- ❖ Que la oferta, promoción y publicidad de sus productos y servicios, se ajuste a la naturaleza, características y finalidad de los mismos.
- ❖ Proporcionar información detallada de todas las condiciones en las operaciones comerciales en que se conceda crédito.

# Obligaciones adicionales

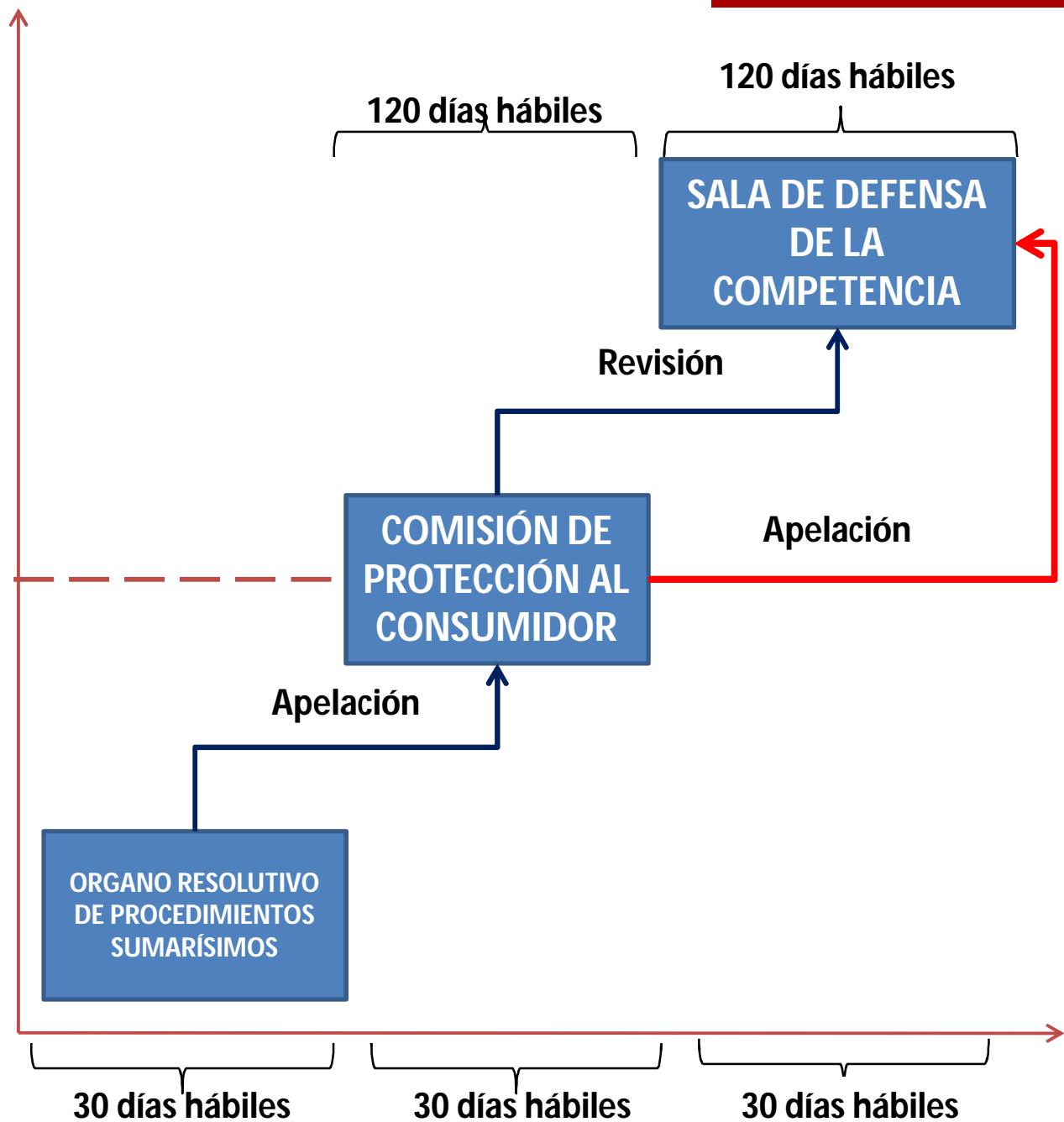
- ❖ Reparar o cambiar el producto, o reponer el precio.
- ❖ Prohibición de realizar actos discriminatorios.
- ❖ Prohibición de realizar ventas agresivas (llamadas por teléfono)
- ❖ Garantía en el suministro de repuestos.
- ❖ En caso de constantes problemas con el producto, el Indecopi ha dispuesto la reposición de un producto de iguales o mejores características (de no existir un producto igual) o la devolución del precio pagado.

# Obligaciones adicionales

- ❖ El proveedor del servicio de reparación y mantenimiento es responsable de informar al consumidor sobre las recomendaciones en el uso del producto.
- ❖ El proveedor es responsable por la existencia de desperfectos que no son propios de un producto nuevo.
- ❖ El proveedor es responsable por la existencia de los repuestos que permitan la reparación y mantenimiento del producto comercializado.
- ❖ En caso de expender productos usados, en principio, no responden al nivel de garantía de los nuevos, sin embargo, el deber de idoneidad impone en el proveedor garantizar que los mismos puedan ser usados para los fines normalmente esperables, salvo que ello sea advertido al consumidor y pueda ser acreditado.

- Mayores a 3 UIT
- 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

- Menores 3 UIT
- 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



# CAPACIDAD SANCIONADORA

## ANTES

- a. **Infracciones leves:** Amonestación o multa de hasta 20 UIT (S/. 72,000);
- b. **Infracciones graves:** Multa de hasta 100 UIT (S/. 360,000);
- c. **Infracciones muy graves:** Multa de hasta 300 UIT (S/. 1'008,000).

## HOY

- a. **Infracciones leves:** Amonestación o multa de hasta 50 UIT (S/. 180,000);
- b. **Infracciones graves:** Multa de hasta 150 UIT (S/. 540,000);
- c. **Infracciones muy graves:** Multa de hasta 450 UIT (S/. 1'620,000).

Sin embargo, se ha establecido como **atenuante de Sanciones Administrativas**, el contar con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(Artículo 112)

# ¿Qué beneficios brinda?

- ✓ Cumplir con la normativa vigente de Protección al Consumidor.
- ✓ Minimizar la posibilidad de imposición de multas y/o reducir la cuantía de las mismas.
- ✓ Contar con procedimientos que permitan una adecuada y oportuna atención del reclamo o queja.
- ✓ Generar una cultura en los trabajadores de respeto y atención a los clientes.
- ✓ Fidelizar clientes, pues encuentran soluciones rápidas y eficaces a los problemas que pudieran suceder.

# ¿Qué ofrecemos?

- ✓ Diagnóstico integral de su empresa,
- ✓ Procedimientos de Atención de Reclamos y Quejas a la medida de su empresa,
- ✓ Implementación de los procedimientos, y,
- ✓ Capacitación a su personal para que cuente con las herramientas necesarias.

# ¿Qué ofrecemos?

Ofrecemos servicios de **asesoría, consultoría, patrocinio y capacitación** en todas las áreas del **Derecho Empresarial**.

## Áreas de práctica profesional:

- Derecho Societario y Corporativo.
- Derecho Contractual.
- Derecho de las Contrataciones con el Estado.
- Derecho Administrativo Económico.
- Derecho de la Competencia y de la Publicidad.
- Derecho de la Propiedad Industrial e Intelectual.
- Derecho Financiero, Bursátil y Asegurador.
- Derecho Concursal y Replotamiento Empresarial.
- Derecho Tributario y Planeamiento Fiscal.
- Derecho Laboral y Regímenes Especiales.
- Derecho Penal Económico.
- Derecho Procesal Comercial.
- Derecho Deportivo.
- Derecho Inmobiliario y de la Construcción.

# ¿Qué ofrecemos?

[www.echaiz.com](http://www.echaiz.com)

- Ofrecemos servicios de **consultoría** en todas las áreas del **Derecho Empresarial**, mediante la elaboración de **dictámenes profesionales**, **informes legales**, **anteproyectos legislativos** y demás documentos de **planeamiento jurídico** a solicitud de nuestros clientes.
- Realizamos todo tipo de **trámites jurídicos** y **diligencias legales** ante:
  - Entidades estatales.
  - Entes administrativos.
  - Centros de conciliación.
  - Centros de arbitraje.
  - Notarías.
  - Órganos jurisdiccionales.
  - Entidades financieras.
  - Gremios empresariales.

# ¿Cómo contactarnos?

## URSULA PATRONI VIZQUERRA

### Abogada / Asociada

Magíster en Derecho de los Negocios por la Universidad Francisco de Vitoria (España) y el Colegio de Abogados de Madrid. Abogada por la Universidad de Lima. Curso de especialización en Derecho Empresarial por el Colegio de Abogados de Lima. Miembro de la Comisión Base para la Formulación de Lineamientos en Simplificación Administrativa. Coordinadora de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI. Catedrática de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Auditora del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - NTP ISO 17799 e ISO 27001. Facilitadora del Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 - NTP-ISO 9001:2009.  
E-mail: [ursula.patroni@echaiz.com](mailto:ursula.patroni@echaiz.com)



**Avenida Rousseau 170, Of. 203  
San Borja, Lima 41, Perú  
Teléfono: (51-1) 4370626  
Web page: [www.echaiz.com](http://www.echaiz.com)  
E-mail: [contacto@echaiz.com](mailto:contacto@echaiz.com)**