

Compliance en protección al consumidor y publicidad

Lima, lunes 18 de noviembre de 2019

Alerta Consumo, Publicidad y Prácticas Desleales

DECRETO SUPREMO N° 185-2019-PCM, REGLAMENTO QUE PROMUEVE Y REGULA LA IMPLEMENTACIÓN VOLUNTARIA DE PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y PUBLICIDAD COMERCIAL

El 30 de noviembre de 2019 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Decreto Supremo N° 185-2019-PCM a través del cual se aprobó el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.

Al respecto, entre las principales disposiciones del reglamento tenemos las siguientes:

- Los programas de cumplimiento normativo son un conjunto de políticas y procedimientos implementados por un proveedor a fin garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las normas de protección al consumidor y publicidad comercial.
- El objetivo de los programas de cumplimiento es detectar y gestionar los riesgos de incumplimiento de la normativa de parte de los proveedores, así como implementar medidas correctivas y preventivas que mejoren la gestión interna de los procesos.
- Para la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo, el programa debe incorporar, siempre que corresponda, los siguientes elementos:

1) El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa:

- Los programas de cumplimiento deben ser aprobados por el directorio o el órgano de gobierno del proveedor, según su forma de constitución empresarial.
- El involucramiento y compromiso debe encontrarse documentado.

2) Que el programa cuente con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa:

- Las políticas y procedimientos se deciden en base a los riesgos que pretende controlar el proveedor. De forma referencial, podría considerarse como riesgos lo relacionado con:

- ☐ No brindar información relevante sobre servicios o productos.
- ☐ No brindar información sobre productos o servicios idóneos y la seguridad de los mismos.
- ☐ No atender dentro de los plazos legales los reclamos y quejas de los consumidores.
- ☐ Realizar actos de discriminación al consumidor.
- ☐ Utilizar mensajes o incentivar conductas que infrinjan el principio de adecuación social a través de la publicidad comercial.
- ☐ No tener procedimientos correctivos para la reparación o reposición del producto o ejecución del servicio.
- ☐ Establecer cláusulas abusivas en detrimento de consumidores.
- ☐ No respetar garantías explícitas e implícitas de los productos o servicios que ofrece.
- ☐ No corregir conductas infractoras pasadas.

- La existencia de políticas y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa puede constar en manuales de buenas prácticas comerciales, manuales de organización y funciones, manuales de atención al cliente y, en general, en políticas internas del proveedor donde se evidencien estipulaciones destinadas a cumplir con la normativa.

3) Que existan mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento de la normativa:

- El proveedor educa y entrena al personal que tenga contacto directo con el producto o servicio sujeto al programa de cumplimiento.
- La existencia de mecanismos internos para la educación y entrenamiento del personal podrá constar en el reporte del número de cursos dictados a los trabajadores por periodos, nombre de las personas encargadas de dictar el curso, contenido temático de los cursos dictados, porcentaje de áreas capacitadas respecto del total de la empresa, evaluaciones realizadas a los trabajadores y, en general, en documentos que demuestren los mecanismos utilizados para capacitar y educar a los trabajadores.

4) Que el programa cuente con mecanismos de monitoreo, auditorías y para el reporte de eventuales incumplimientos:

- El monitoreo constituye una de las fases de gestión de riesgos que realiza de manera periódica el proveedor, con la finalidad de verificar y detectar, de manera oportuna, la ejecución efectiva de los programas de cumplimiento, permitiendo realizar un control de daños interno.
- La auditoría es la evaluación de resultados realizada por el proveedor, para verificar la ejecución del programa de cumplimiento, así como de la normativa.
- La existencia de mecanismos de monitoreo y auditoría pueden constar en informes, plan de mitigación de riesgos y avances periódicos del mismo, mecanismos implementados para el reporte de incumplimientos o, en general, en documentos donde se pueda dejar constancia de la evaluación de riesgos realizada y su potencial mitigación para la ejecución del programa de cumplimiento, así como de la normativa.

5) Que cuente con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos a la normativa:

- En la implementación del programa de cumplimiento se incluyen mecanismos internos para disciplinar, corregir y prevenir eventuales incumplimientos a la normativa.

6) Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada:

- A efectos de graduar la sanción, los órganos resolutivos del Indecopi evaluarán que el incumplimiento responda a una conducta infractora aislada, tomando en cuenta aspectos como el tamaño de la empresa, participación del mercado, volumen de transacciones, entre otros elementos.

Puede acceder al texto completo de la norma antes señalada en el siguiente enlace:

[Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial](#)