

## Alerta Competencia & PI

Año 2019 N° 12

Fecha: 30/11/2019

### Poder Ejecutivo publica 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, Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial. A continuación, detallamos sus aspectos más relevantes:

- **Ámbito de aplicación del Decreto:** los lineamientos son de naturaleza privada y serán implementados voluntariamente por el proveedor.
- **Definición de programa de cumplimiento normativo:** es aquel conjunto de políticas y procedimientos implementados por un proveedor a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las normas de protección al consumidor y publicidad comercial, los cuales tienen por objetivo 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 en sus procesos internos de elaboración de productos o prestación de servicios.
- **Participación de los directivos del proveedor en los programas de cumplimiento:** los programas de cumplimiento deberán ser aprobados por el directorio u órgano de gobierno del proveedor, el cual deberá ser documentado en las actas de directorio. Dichos documentos podrán ser solicitados por el Indecopi en una acción de fiscalización.
- **Sobre los riesgos que se deberán considerar en la implementación del programa de cumplimiento:** las políticas y procedimientos que consten en el plan de cumplimiento deberán decidirse en base a los riesgos que el proveedor pretenda controlar, dependiendo del sector o actividad en la que opere. De forma referencial, se podrían considerar riesgos los siguientes:
  - (i) No brindar información relevante sobre servicios o productos;
  - (ii) No brindar información sobre productos o servicios idóneos y la seguridad de los mismos;
  - (iii) No atender dentro de los plazos legales los reclamos y quejas de los consumidores;
  - (iv) Realizar actos de discriminación;
  - (v) Utilizar mensajes o incentivar conductas que infrinjan el principio de adecuación social a través de la publicidad comercial;
  - (vi) No tener procedimientos correctivos para la reparación o reposición del producto o ejecución del servicio;
  - (vii) Establecer cláusulas abusivas en detrimento de consumidores;
  - (viii) No respetar garantías explícitas e implícitas de los productos o servicios que ofrece;
  - (ix) No corregir conductas infractoras pasadas.

- **Sobre medidas sobre equidad de género y no discriminación:** las políticas y procedimientos podrán considerar aspectos como mecanismos internos dirigidos a la promoción de la equidad de género, la no discriminación, eliminación de estereotipos, entre otros.
- **Sobre los mecanismos disciplinarios que deberá implementarse:** se deberá incluir mecanismos internos para disciplinar, corregir y prevenir eventuales incumplimientos a la normativa. Para ello, se podrá implementar un Código de Conducta o un régimen de incentivos, así como un régimen de faltas, medidas disciplinarias o sanciones.
- **De la existencia de mecanismos internos para el entrenamiento y educación del personal:** el proveedor se encargará de educar y entrenar principalmente, pero no necesariamente de manera exclusiva, al personal que tenga contacto directo con el producto o servicio sujeto al programa de cumplimiento, a partir de la realización de charlas de inducción, capacitaciones, cursos virtuales, entre otros.
- **De los mecanismos de monitoreo:** el proveedor deberá realizar de manera periódica el monitoreo del plan de cumplimiento a fin de verificar y detectar de manera oportuna su ejecución efectiva, permitiendo realizar un control de daños internos. Asimismo, estos deberá contar con informes, planes de mitigación de riesgos y avances periódicos del mismo.
- **Sobre los eventuales incumplimientos aislados que no obedecen a una conducta reiterativa:** a fin de graduar la sanción en caso de procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección al consumidor, los órganos resolutivos evaluarán que el incumplimiento responda a una conducta aislada, tomando en cuenta factores –como el tamaño de la empresa, participación en el mercado y volumen de transacciones– que permitan evaluar los programas de cumplimiento en relación al sector o actividad económica en la cual se aplica.
- **Sobre planes de cumplimiento en materia de publicidad:** los proveedores podrán implementar programas de cumplimiento respecto a la normativa de publicidad comercial en atención a los lineamientos del Reglamento, lo cual podrá constituir una circunstancia atenuante para la graduación de la imposición de una posible infracción.

**Nuestro equipo:** Fabricio Sánchez Concha, John-André Flores Uribe, Alexandra Espinoza Montero, Andrea García Rivera y Fátima Vega Pinedo.

La presente alerta es brindada por el estudio Benites, Vargas & Ugaz Abogados con la finalidad de presentar información general sobre normas vigentes y otros aspectos que considera relevantes para las necesidades profesionales y empresariales cotidianas. La difusión a terceros o el empleo de esta información sólo podrá efectuarse mediante la autorización previa del Estudio, por lo que no se asume responsabilidad por su utilización.