

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

Con fecha 30 de noviembre de 2019, se emite el **Decreto Supremo N° 185-2019-PCM**, el cual aprueba el reglamento que promueve la regulación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.

Como es de conocimiento, la publicidad comercial de productos y servicios se rige por las normas contenidas en el Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, que prohíbe y sanciona las prácticas contra la buena fe comercial, incluyendo los actos realizados a través de publicidad comercial.

Que, la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada por Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, constituye una herramienta fundamental de política pública que permite, con una evidente visión a largo plazo, tornar mayor y más eficaz la protección de los consumidores o usuarios en el país;

Que, el Eje de Política N° 3 de la referida Política Nacional establece como lineamiento estratégico, impulsar el desarrollo de mecanismos de solución de conflictos en las relaciones de consumo con el objetivo de promover el establecimiento de mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional;

Bajo ese marco, el Eje N°4 de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, señala como lineamiento estratégico fomentar el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor, con el objetivo de fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión del sistema.

En función a ello, el reglamento publicado señala que los lineamientos son de **implementación voluntaria**, debido a que el cumplimiento normativo es de naturaleza privada y la implementación es hecha de forma voluntaria por el proveedor.

Al respecto, cabe recordar que los programas de cumplimiento son políticas y procedimientos implementados por un proveedor de productos o servicios, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las normas de protección al consumidor.

En ese sentido, el reglamento señala que los proveedores deben actuar con el compromiso de respeto a las normas de protección al consumidor, por lo que el programa de cumplimiento debe ser aprobado por el directorio u órgano de gobierno del proveedor. Así también, el proveedor debe incorporar mecanismos de vigilancia que permitan monitorear y detectar posibles contingencias que surjan durante la ejecución de los programas de cumplimiento.

El reglamento señala que las empresas que cuenten con este programa deben educar y entrenar al personal que tengan contacto directo con el producto o servicio, para lo cual el reglamento recomienda tener documentación guardada a fin de que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi pueda revisar y dar seguimiento de los mismos ante procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor.

Se recomienda plantear un régimen de incentivos para los trabajadores que cumplan con la normativa, así como un régimen de faltas, medidas disciplinarias o sanciones a los trabajadores que inciden en incumplimientos a la normativa.

Finalmente, Indecopi resguarda la información de los programas de cumplimiento que los proveedores le comuniquen voluntariamente, debiendo proteger la información que conforme a la normativa vigente califique como confidencial o dato personal protegido.

Para mayores detalles de la presente Resolución ingresar [aquí](#).

En caso de requerir mayor información contactarnos al correo: [alertalegal@sni.org.pe](mailto:alertalegal@sni.org.pe)