



Introducción al Derecho del Consumidor para Empresarios

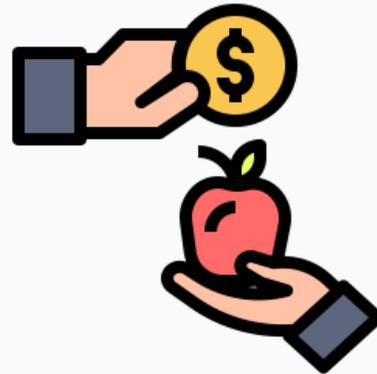


¿Por qué en el Perú se protegen los derechos de los consumidores?

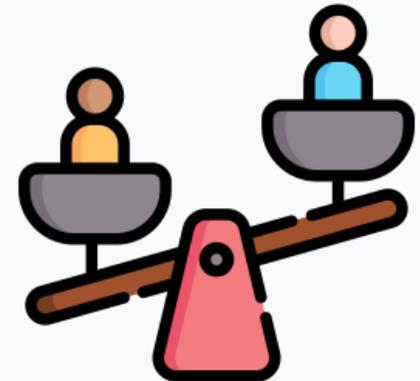
Sustento
Constitucional



Simplificación del
Intercambio



Fallas de Mercado:
Asimetría Informativa



Principales Derechos de los Consumidores

Correspondencia entre lo que se recibe y se espera recibir.

Idoneidad

Información

Relevante, veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

Los productos y servicios deben ser seguros.
Ante riesgo o peligro imprevisto, se debe garantizar una protección eficaz.

Protección Frente al Riesgo o Peligro

Protección contra Métodos Comerciales Abusivos

Prohibidos los métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos ni abusivos en el cobro.

Los proveedores no pueden discriminar por ningún motivo a los consumidores.

Trato Justo y Equitativo

Ser Escuchado

Obligación de atender a los consumidores dentro de los plazos legales establecidos.

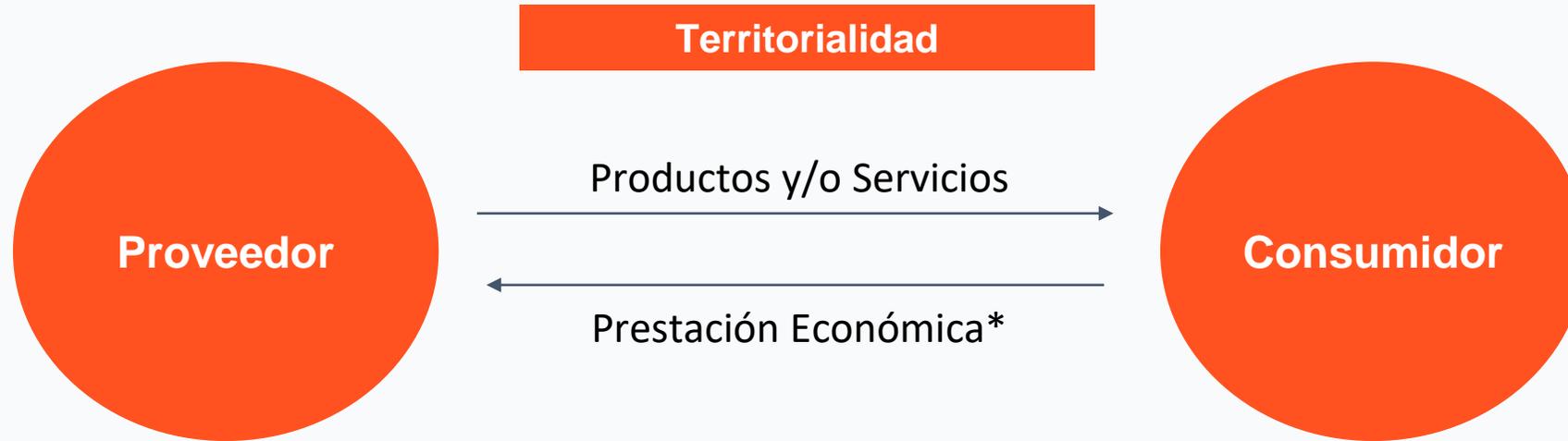
¿Qué Información debe brindarse al Consumidor?

Información Relevante: aquella sin la cual no se habría adoptado la **decisión de consumo** o por la que se hubiese efectuado la decisión en términos sustancialmente distintos.

- Reglas de Información sobre Precios.
- Reglas de Información sobre Productos Manufacturados.
- Información sobre Limitaciones en Suministros de partes y Reparación.
- Información sobre Productos Envasados.
- Reglas de Información para Productos y Servicios Específicos – Regulación Sectorial.



Relación de Consumo



- Personas naturales o jurídicas
- Fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios.
- **Habitualidad**

- Personas naturales o jurídicas
- Adquieren, utilizan o disfrutan el bien o servicio como **destinatarios finales**.
- Ámbito ajeno al empresarial o profesional.

Incluye: (i) Exposición a la relación de consumo y (ii) operaciones a título gratuito con propósito comercial*.

Los Empresarios como Consumidores

Fuente: Resolución N° 3590-2012/SPC-INDECOPI

Microempresas: no superar las 150 UITs en ventas anuales (Valor de la UIT 2023: s/ 4,950 = s/ 742,500).

Bien o servicio no debe tener relación con el giro propio del negocio.

- Caso Especial: Bienes de Uso Mixto

Interpretación a favor del consumidor, en caso de duda.



Atención de Reclamos

1. Los proveedores están obligados a atender reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos dentro del **plazo máximo de 15 días hábiles**.
2. Canal de Atención al Cliente debe ser **oportuno** y no un obstáculo.
3. **No puede condicionarse la atención de reclamos al pago previo** de producto o servicio materia de dicho reclamo.
4. Libro de Reclamaciones = **Obligación**



> reclamaquí



@reclamaqui.pe

www.reclamaqui.pe
info@reclamaqui.pe

**Empoderamos a los consumidores
para hacer valer sus derechos
haciendo que las soluciones legales
sean más accesibles.**