

**Seventh Intergovernmental Group of Experts on
Consumer Law and Policy
Room XIX, Palais des Nations, Geneva
3-4 July 2023**

**Informe sobre la aplicación de las directrices de las Naciones Unidas para
la protección del consumidor por parte de los Estados miembros y las
partes interesadas pertinentes**

Contribution

Directorate of the National Authority on Consumer Protection

INDECOPI, Peru

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

**7° sesión del IGE sobre Derecho y Política de Protección al Consumidor
3 y 4 de julio, 2013**

Contribución del Perú en las materias a deliberar

1. Informe sobre la aplicación de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor por parte de los Estados miembros y las partes interesadas pertinentes:

A continuación, se detalla el estado de la protección al consumidor en función de las directrices de Naciones Unidas sobre esta materia:

a. Políticas nacionales para la protección del consumidor

En el caso peruano, el marco de la defensa del consumidor está definido en el artículo 65 de la Constitución Política: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

Desde 2010, el marco regulatorio en materia de protección del consumidor se fortaleció con el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) y constitución del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor con el INDECOPI como Autoridad Nacional y en el que se establece la necesidad de contar con una Política Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores.

Desde 2017, el Perú cuenta con una Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, como política de Estado que comprende a todos los niveles de gobierno y actores públicos y privados.

Esta política se basa en seis principios, que se traducen en **cuatro ejes estratégicos** referidos a:

- a) Educación, orientación y difusión de información;
- b) Protección de la salud y seguridad de los consumidores;
- c) Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores; y
- d) Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Estas líneas de acción se traducen en lineamientos estratégicos que fueron implementados, en parte, en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores del periodo 2017 al 2020.

Actualmente, el Perú está actualizando el diseño de su Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor con un horizonte al 2030. La nueva propuesta, planteada por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, pretende abordar el problema del bajo nivel de protección y empoderamiento de los consumidores en su relación de consumo y recoge los enfoques transversales de derechos humanos, intercultural, territorial y de género.

Asimismo, cuenta con 5 objetivos principales¹ y 12 lineamientos bajo los cuales se deben desplegar las diversas actividades en materia de protección del consumidor. Estos están enmarcados dentro de las Directrices de Naciones Unidas y recomendaciones dadas en el Examen Voluntario entre Homólogos del Derecho y la Política de Protección del Consumidor del Perú.

b. Seguridad física

El Perú ubica la seguridad física en el Eje II de su Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

Conforme a ello, también el artículo 25 del Código señala que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

Al respecto, el Perú ha creado el Sistema de Productos y Servicios Peligrosos, a cargo de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, cuyo objetivo es facilitar información oportuna a consumidores sobre cualquier incidencia que pueda poner en riesgo su salud e integridad²³, a través de su portal www.alertasdeconsumo.gob.pe.

c. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores

El artículo VI, numeral 3 del Título Preliminar del Código se señala que el Estado orienta sus acciones para defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado, y busca que estos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto y haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades.

En esa línea, el Código establece de manera expresa el literal c) del artículo 1 el derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores y, en los artículos 56, 58 y 62, se prohíbe los métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos, especulación o acaparamiento en situación de emergencia o cualquier otro delito análogo e

¹ OP.01 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía; OP.02 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía; OP.03 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores; OP.04 Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes; OP.05 Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

² Conforme se establece en los artículos 28, 29 y 136 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto Supremo N° 050-2016-PCM, el cual aprueba el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores.

³ Conforme al numeral 2 del Artículo IV del referido Código, se reconoce como proveedores a las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores; es decir a todos aquellos que intervienen desde la extracción del producto hasta la entrega al consumidor final. Respecto a los métodos para garantizar que los consumidores se encuentren informados, el Perú cuenta con un repositorio de las alertas de consumo publicadas <https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/>, el cual almacena alertas de consumo que provienen desde el año 2012. Actualmente, es posible que los consumidores, proveedores y autoridades sectoriales puedan suscribirse a la notificación automática de la publicación de estas alertas. De manera complementaria, estas alertas son difundidas en los canales institucionales del Indecopi, incluyendo sus redes sociales. Así también, las alertas de consumo son replicadas en el portal de Sistema Interamericano de Alertas Rápidas - SIAR, a cargo de la Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos – OEA.

información equívoca sobre los productos o servicios. De igual manera, el Capítulo V del Título I del Código desarrolla disposiciones sobre la protección de los intereses económicos.

Asimismo, en lo que respecta a publicidad comercial, el Indecopi ha supervisado las campañas de promociones comerciales con descuentos, como “Cyber Days”, “Black Friday”, “Cyber Wow”, entre otros. Desde el 2019 a la fecha se han iniciado 135 investigaciones preliminares sobre promociones.

Adicionalmente, la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal del Indecopi a través de la Resolución N° 186-2021/CCD-INDECOPI, ha establecido un criterio vinculante (precedente de observancia obligatoria) para todos los proveedores, referido a la difusión de precios o descuentos engañosos. De acuerdo con este precedente, cuando un agente económico desarrolla una promoción de ventas constituida por un descuento de precio o porcentaje de este, o alguna modalidad equivalente, debe cumplir con que sea excepcional y temporal, así como con que sea calculado o referenciado respecto de la oferta “ordinaria o estándar”; de lo contrario, estaría desnaturalizando el concepto mismo de promoción de ventas e incurriendo en un acto de engaño, afectando los intereses económicos de los consumidores y otros proveedores.

Finalmente, se ha publicado la “Guía sobre Fiscalización de Promociones con descuentos engañosos”. Esta guía de carácter informativo y referencial contiene pautas brindadas por las Autoridades de Protección al Consumidor de los países miembros del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) para no engañar a los consumidores en las promociones comerciales con descuentos.

d. Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo

En relación con la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo, el Perú cuenta con los siguientes instrumentos:

- **Constitución Política del Perú**, el artículo 65 citado al inicio de este documento.
- **Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor**, Decreto Supremo N° 006-2017-PCM: Considera en el Eje de Política 2 a la protección de la salud y seguridad de los consumidores, a fin de que el Estado se enfoque en la realización de acciones que permitan verificar y monitorear el mercado para evitar la comercialización de productos y la prestación de servicios que atenten contra la vida, la salud y la seguridad de los consumidores.
- **Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571**: El Indecopi está a cargo del Sistema de Alertas de Consumo de Productos y Servicios Peligrosos, cuyo objetivo es facilitar información oportuna a los consumidores sobre cualquier incidencia que pueda poner en riesgo su salud e integridad, conforme con lo establecido en los artículos 28, 29 y 136 del Código. Asimismo, en el artículo 25 del Código se establece el deber general de seguridad, el cual establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
- **Decreto Supremo N° 050-2016-PCM**: Este instrumento aprueba el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos

no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores.

- **Normas sectoriales:** Asimismo, se busca salvaguardar la seguridad y salud de los consumidores requiriendo autorizaciones sanitarias u otros requisitos establecidos por las normas sectoriales correspondientes para la comercialización de determinados productos, tales como los juguetes, inocuidad alimentaria, medicamentos, productos sanitarios, entre otros.

e. Solución de controversias y compensación

En el marco de los mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores, cuyos indicadores tienen como objetivo impulsar su desarrollo y simplificación, se ha implementado diversos medios de solución de controversias en materia de consumo:

- **Libro de Reclamaciones:** herramienta con la que debe contar todo proveedor que opera en territorio peruano para que el consumidor pueda presentar su reclamo o queja ante el proveedor en caso advierta una disconformidad con el producto o servicio ofrecido por este. El Libro otorga al proveedor la posibilidad de solucionar el reclamo o queja de manera inmediata o diferida, sin necesidad de la intervención de la autoridad.
- **Servicio de Atención de Reclamos:** los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante la Subdirección de Atención al Ciudadano (SBC) del INDECOPI, por teléfono, personalmente, por carta, o a través de la herramienta digital “Reclama Virtual”, la cual sirve para gestionar reclamos de consumo en línea. En este caso, la SBC brinda el servicio de mediación y conciliación con la finalidad de propiciar un acuerdo entre el consumidor y el proveedor. Sobre el particular, destaca la plataforma virtual “Concilia Fácil”, la cual permite que se realice audiencias virtuales de conciliación en la que participan consumidores, proveedores y funcionarios del Indecopi.
- **Arbitraje de Consumo:** Es un mecanismo gratuito, pues no está sujeto al pago de una tasa por parte del consumidor y es el único que contempla la posibilidad de que se pueda determinar una indemnización a favor del consumidor.
- **Defensorías Gremiales:** Son sistemas de autorregulación, creados libremente por los proveedores de un determinado gremio empresarial, con la finalidad de ofrecer a los consumidores la solución directa a sus reclamos.
- **Procedimiento administrativo sancionador:** A cargo de los órganos resolutivos del Indecopi, el proveedor que ha incurrido en una infracción a las normas de protección del consumidor puede ser objeto de una sanción administrativa que implica una amonestación o la imposición de una multa. Asimismo, en el marco de este procedimiento, es posible que se otorgue medidas correctivas a favor de los consumidores, las cuales tienen el objeto de resarcir y/o revertir los efectos de la conducta infractora del proveedor.
- **Procesos Judiciales: Demandas por intereses colectivos**
El artículo 130 del Código de Protección y Defensa de los Consumidores dispone que el Indecopi se encuentra legitimado para promover de oficio procesos judiciales en

defensa de los intereses difusos y colectivos de los consumidores. Asimismo, esta facultad puede ser delegada en asociaciones de consumidores.

f. Programas de educación e información

En 2020 fue presentada oficialmente la 'Guía para docentes ¿Cómo diseñar clases para formar consumidores? Una guía metodológica para la capacitación de docentes en materia de protección al consumidor que permite fortalecer la formación de los estudiantes en protección al consumidor, de acuerdo con la competencia: 'Gestiona Responsablemente los Recursos Económicos', en el marco del Currículo Nacional de la Educación Básica, y lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Al respecto, referir que esta guía se difundió en diversos espacios de la comunidad educativa en el país, con especial mención durante la pandemia por la COVID-19.

En 2021 se suscribió un convenio con el Ministerio de Educación a fin de dar sostenibilidad a las actuaciones del Indecopi con los actores del ecosistema de la educación, en el marco de la descentralización de la educación en el país. El objetivo es el fortalecimiento de la educación de los estudiantes de Educación Básica con relación a sus derechos y obligaciones en materia de protección al consumidor, propiedad intelectual y defensa de la leal competencia, así como la capacitación de docentes, profesionales no docentes y personal no profesional que participan en la prestación de servicios de Educación Básica Regular, Básica Especial y Básica Alternativa en el territorio nacional con la finalidad de beneficiar a más de 7 millones de estudiantes y 700 mil docentes en todo el país.

En 2020 se suscribió alianza con World Vision Perú, a fin de afianzar la participación de la Sociedad Civil en la protección al consumidor desde la Educación Básica Regular a nivel nacional. Además, en esta labor se integró la Red Analit para promover el dialogo en camino a una labor conjunta en materia de protección al consumidor, a fin de dar atención a las problemáticas de los niños, niñas y adolescentes a nivel nacional. En marzo de 2023, más de 60 líderes juveniles de todo el país, miembros de la Red Analit, fueron capacitados por el Indecopi en 'La protección de la niñez y la juventud frente a sus derechos como consumidores'.

Desde 2021, el Indecopi lidera la campaña informativa "De vuelta al cole", que busca empoderar a la ciudadanía, en especial padres y madres de familia con hijos en edad escolar de colegios privados, en los derechos que tienen al adquirir estos servicios y en obligaciones que los proveedores deben cumplir. Esto permite fortalecer la estrategia nacional de intervención en la Educación Básica Regular, desde el ámbito del empoderamiento ciudadano, a través de los padres y madres de familia durante el inicio del año escolar. En el presente año se ha realizado 31 charlas informativas a nivel nacional, dirigidas a instituciones educativas, autoridades, padres y madres de familia, y público en general, llegando a casi 2,000 beneficiarios provenientes de diversas regiones del país. En las redes sociales del Indecopi Oficial (Facebook, Twitter e Instagram), se llegó a 366,987 personas, con 41,430 impresiones, 5,178 interacciones, y 104 comentarios, del 12 de enero al 10 de marzo de 2023.

g. Promoción del consumo sostenible

Desde 2020, el Indecopi integra la **Comisión Multisectorial Técnica de la Gestión Integral del Plástico de un Solo Uso**, liderada por el Ministerio de Ambiente. El objetivo de esta Comisión es realizar el seguimiento y la evaluación de los resultados de la implementación

de la Ley N° 30884 (Ley que regula el plástico de un solo uso y los recipientes o envases descartables, prohíbe el consumo de aquellos productos de plástico que son innecesarios) y su Reglamento, así como proponer mecanismos para la gestión integral del plástico de un solo uso y la transición hacia la economía circular del plástico.

Asimismo, debemos señalar que, en el marco del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, que preside el INDECOPI, en la sesión del 15 de septiembre de 2022, se abordó el consumo sostenible y cuidado del medio ambiente. En atención a ello, los miembros del Consejo acordaron que se instale una mesa de trabajo sobre consumo sostenible, con la finalidad de que traten las problemáticas sobre esa materia con el fin último de generar que las decisiones de consumo se realicen teniendo en consideración el impacto al medioambiente y su repercusión en los modos de vida humana del futuro.

Finalmente, el Indecopi, a través de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, participa en el Grupo de Trabajo sobre Consumo Sostenible de la OCDE. En ese sentido, a la fecha se viene coordinando la ejecución de un proyecto empírico sobre dicho tema, para lo cual los delegados han realizado la revisión de los términos de referencia para la contratación del consultor correspondiente. Dicho proyecto planea ser ejecutado en agosto del 2024 aproximadamente.

h. Comercio electrónico

El 5 de abril de 2021, el Indecopi publicó la propuesta para actualizar el Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de regular el comercio electrónico en el Perú, proteger al consumidor que compra por internet, para ofrecer el nivel de protección que no sea inferior al brindado por los establecimientos comerciales que operan a través de mecanismos tradicionales.

Con esta propuesta buscamos abrir la discusión sobre la necesidad de regular el comercio electrónico en el Perú, motivo por el cual se estableció un plazo para comentarios de los diversos sectores. Entre las principales propuestas que se planteadas en materia de comercio electrónico en beneficio de los consumidores tenemos:

- **Derecho de arrepentimiento:** Se establece la facultad del consumidor de dejar sin efecto, unilateralmente, la compra o contratación de un producto o servicio, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, en un plazo máximo de hasta 15 días desde la recepción del producto o la contratación del servicio.
- **Intermediarios también serán considerados proveedores de servicios:** La propuesta señala que los intermediarios, es decir las personas naturales o jurídicas que prestan servicios de intermediación física o a través de canales digitales estableciendo los términos y condiciones en la relación de consumo, que fijen el precio del producto o servicio ofrecido, también serán considerados proveedores de servicios.
- **Información veraz, clara y completa:** La empresa o persona que vende productos y servicios a través de canales digitales debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones del contrato, las especificaciones del producto, plazos de entrega, garantías, precio total, fletes, entre otros. Asimismo, buscamos que los proveedores que operan desde otros países informen sus canales de atención a reclamos en el país en el que ejercen sus actividades, ello a fin de salvaguardar

a los consumidores que contratan con ellos quienes tienen derecho a comunicar las controversias que se presenten en las relaciones de consumo.

Cabe precisar que actualmente existe un proyecto de ley en el Congreso de la República que recoge parcialmente la propuesta del Indecopi, por lo que estamos a la espera de su debate y aprobación en dicha instancia.

i. Servicios financieros

Protección de los consumidores en cuanto al acceso y la utilización de servicios financieros

En el Perú, la entidad competente encargada de la regulación y supervisión de los sistemas financieros con la finalidad de preservar los intereses de los usuarios es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Sin perjuicio de ello, el Código establece una serie de obligaciones que deben ser cumplidas por las empresas supervisadas por la SBS.

De acuerdo con ello, el Indecopi y la SBS coordinan constantemente con la finalidad de garantizar la protección de los consumidores de servicios financieros. Actualmente, la SBS nos ha remitido resoluciones mediante las cuales ha dispuesto sanciones a entidades financieras por cobros indebidos a sus consumidores, con el objeto de que el Indecopi ejecute las acciones pertinentes que garanticen el derecho de los consumidores afectados; ello debido a que la SBS no cuenta con facultades para imponer medidas correctivas que, de alguna manera, pueda resarcir el daño ocasionado a los consumidores.

Adicionalmente, durante el 2022 hemos publicado las siguientes guías sobre servicios financieros

- Comparativo: Seguros de protección de tarjetas⁴

En octubre de 2022 se publicó el comparativo relacionado a los seguros de protección de tarjetas de crédito y débito ofrecidos por diferentes bancos a nivel nacional, brindando información sobre precios, montos de cobertura, números de sucesos que podrían cubrirte al año, así como las modalidades bajo las cuales puedes hacer efectivo tu seguro.

- Recomendaciones para evitar el sobreendeudamiento⁵

En diciembre de 2022, el Indecopi brindó consejos para evitar el sobreendeudamiento con motivo de las celebraciones de fin de año.

j. Medidas relativas a ámbitos específicos (alimentos, agua, productos farmacéuticos, energía, servicios públicos, turismo)

⁴ Consulta en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/3593455-queca-tu-seguro-comparativo-deseguros-de-proteccion-de-tarjetas-ofrecidas-por-los-bancos>

⁵ Consulta en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/3729848-como-evitar-endeudarte-en-estas-fiestas>

- Guía para los consumidores en situaciones de emergencia en el Perú:⁶

En atención a las situaciones de emergencia que afronta el Perú por el cambio climático, el Indecopi ha publicado una guía con recomendaciones y consejos sobre servicios básicos, servicios educativos, servicios de salud, entre otros, para brindar información a las personas que se encuentren en localidades en situación de emergencia.

- Medidas relativas a los productos farmacéuticos:

Desde el 13 de agosto de 2013, la entidad competente para conocer las presuntas infracciones a los derechos de los consumidores del sector salud es la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, adscrita al Ministerio de Salud.

Sin perjuicio de ello, en setiembre de 2021, la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Indecopi publicó el “Reporte del mercado de comercialización minorista de medicamentos en clínicas”⁷, mediante el cual detallan la problemática referida a la dificultad del acceso a medicamentos en las farmacias de las clínicas privadas.

A razón de ello, el Indecopi ha mantenido coordinaciones y reuniones con SUSALUD, con la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas del Ministerio de Salud y con la Asociación de Clínicas Privadas, con la finalidad de coordinar acciones que puedan garantizar el acceso de los farmacéuticos a todos los consumidores.

2. Últimos avances en marcos jurídicos e institucionales: mapa mundial de protección del consumidor de la UNCTAD.

En el Perú, a nivel legislativo en materia de protección al consumidor, nos encontramos en la fase de evaluación del impacto regulatorio de ciertas medidas proyectadas para su desarrollo durante el año 2023. Es importante indicar que es obligatorio realizar esta evaluación en virtud de lo ordenado por la normativa en materia de simplificación administrativa, modernización del Estado y mejora de la calidad regulatoria que rige en el Perú⁸.

De esta forma, nos encontramos desarrollando el Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante (AIR Ex Ante) de seis (6) proyectos normativos:

- Proyecto normativo sobre la nueva Directiva sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores.
- Proyecto normativo sobre modificación del Código para permitir que las asociaciones de consumidores puedan iniciar juicios en defensa de intereses colectivos de los consumidores sin necesidad de solicitar delegación de facultades al Indecopi.

⁶ Consulta en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4034088/GUI%CC%81A%20PARA%20LOS%20CONSUMIDORES%20EN%20SITUACIONES%20DE%20EMERGENCIA%20EN%20EL%20PERU%CC%81.pdf.pdf?v=1673372894>

⁷ Consulta en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2153419/Reporte%20de%20mercado%20de%20comercializacion%20de%20medicamentos%20en%20clinicas.pdf?v=1630812887>

⁸ Decreto Supremo N° N° 063-2021-PCM, que aprueba el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante.

- Proyecto normativo sobre implementación de mejoras en el sistema de alertas sobre productos riesgosos, poniendo énfasis en la mejora de coordinación para el funcionamiento del sistema.
- Proyecto normativo sobre la posible implementación de una ventanilla única sobre los procedimientos administrativos sobre infracciones a la normativa en materia de protección al consumidor ante las diferentes entidades y organismos reguladores con competencia por especialidad.
- Proyecto normativo sobre la alternativa de solución sobre la diversificación de formas de financiamiento de las asociaciones de consumidores para mejorar su participación en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.
- Proyecto normativo sobre la promoción de soluciones directas entre los proveedores y los consumidores respecto a reclamos debido a infracciones a las normas de protección al consumidor.

Cabe destacar que todos los proyectos normativos que se encuentran en evaluación nacen como recomendaciones explícitas que ha realizado UNCTAD en el informe final del *Peer review on Consumer Protection Peru* expedido en 2020. De esta forma, estas iniciativas buscan cumplir con lo expresado en las directrices UNCTAD en materia de protección al consumidor, conforme a los parámetros que tienen otros países sobre las mismas problemáticas.

3. Informes de los Grupos de Trabajo:

- Consumer product safety: El 4 de mayo, Perú participó en el workshop donde la representación del Indecopi compartió las características del sistema de seguridad de productos peruano.
- Consumer protection in electronic commerce: Perú viene participando en las reuniones y en la atención de diversos cuestionarios vinculados a este tema. Definitivamente, resulta de gran interés la labor emprendida en relación con la cooperación transfronteriza en materia de observancia, propuestos en la agenda de este grupo.
- Consumer protection and gender: El 17 de mayo, Perú participó en el evento “Mejores prácticas y experiencias en protección al consumidor y género”, donde tuvimos la oportunidad de integrar el panel que abordó sobre los servicios financieros.

4. Generar confianza en los mercados digitales mediante una mayor protección del consumidor en línea

Sobre este aspecto, el Indecopi durante 2022 ha visto la necesidad de intensificar la promoción de información relevante para consumidores y proveedores. Así, hemos realizado las siguientes acciones: i) Campaña de difusión y/ comunicados sobre "Patrones oscuros", fraudes en sistema financiero, compras por internet ("Ciber Wow", etc.) y ii) Herramientas comparativas: ChecaTuCompra: Patrones Oscuros, aplicativos móviles de *delivery* a más utilizados, seguros de protección de tarjetas ofrecidas por los bancos.

Asimismo, el Indecopi ha seguido incentivando las buenas prácticas en proveedores, a través del concurso “Ciudadanos al Centro”, que incluyó el reconocimiento a buenas prácticas implementadas en beneficio de las y los consumidores en comercio electrónico (relacionadas a la información, procedimientos de cambio o devoluciones, protección de datos personales, entre otros).

5. Protección al consumidor y transición a energías limpias.

Las acciones ejecutadas relacionadas a publicidad con alegaciones medioambientales son las siguientes:

- **Supervisión activa a la publicidad con alegaciones medioambientales**, principalmente en redes sociales (Instagram y Facebook) y plataformas de venta (Mercado Libre, OLX, Linio, Market Place de Facebook y Lumingo). Desde el 2020 a la fecha, se han iniciado más de 800 investigaciones preliminares sobre publicidad con alegaciones medioambientales con afirmaciones como “ecológico”, “sostenible”, “natural”, entre otros, correspondientes a los sectores de alimentos, productos de limpieza, productos de cuidado personal, entre otros. Ello evidencia la aplicación de las directrices de las Naciones Unidas por parte de la CCD, relacionadas a que deben adoptar medidas contra la información o las afirmaciones capciosas en relación con el medio ambiente en las actividades de publicidad y otras actividades de comercialización.
- **Publicación del proyecto de “Guía sobre Publicidad Medioambiental”**. Tiene como objetivo promover y orientar el uso responsable de la “publicidad verde” que crece ante la preferencia de los consumidores por productos y servicios que impactan positivamente en el medioambiente. El documento propone los principios que deben seguir los anunciantes y señala ejemplos de buenas y malas prácticas, así como recomendaciones, a fin de evitar acciones perjudiciales. Ello evidencia la aplicación de las directrices de las Naciones Unidas por parte de la CCD, referida a la elaboración de normas y códigos de publicidad adecuados para reglamentar y verificar las afirmaciones que se hacen en relación con el medioambiente.

Contacto:

Sra. Yvette Sanguinetti C. Coordinadora Legal de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, Perú. (ysanguinetti@indecopi.gob.pe)

Sra. Zenia M. Panduro R. Ejecutiva de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, Perú. (zpanduro@indecopi.gob.pe)