



200
Años de la Independencia del Perú

Mejorando la formulación de la política pública en la protección consumidor

X Foro Internacional de Protección al Consumidor



SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos para armonizar las políticas con el fin de optimizar la actuación del Estado en materia de consumo.

CONSEJO NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (CNPC)



ESTADO

CONSUMIDORES

PROVEEDORES

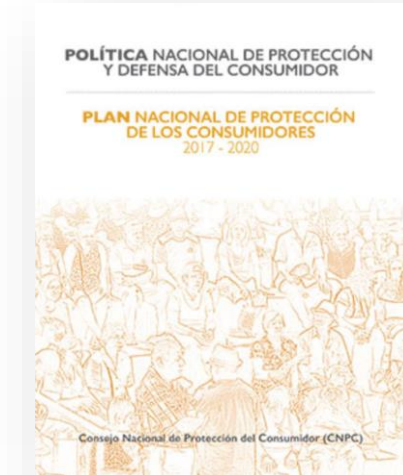
Ministerios
Reguladores
Otros_



Asociaciones de
Consumidores



Gremios
Empresariales



POLÍTICA NACIONAL
DE PROTECCIÓN Y
DEFENSA DEL
CONSUMIDOR

PLAN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Educación, orientación y difusión



Capacitamos a **754,238 personas** y orientamos a **7.9 millones**.



Incluimos la temática de derechos de los consumidores en **cursos escolares**



Difundimos **47 herramientas** con una cobertura de accesos de 54.3 millones

Salud y seguridad del consumidor



Implementamos el **Sistema Nacional de Alerta de Productos y Servicios Peligrosos**



Creamos la plataforma del **Sistema de Alertas**



POLÍTICA ACTUAL

2017 – 2020

OBJETIVO

Contribuir a un mayor y más eficaz nivel de protección de los derechos de los consumidores, con equidad y con mayor incidencia en los sectores de consumidores más vulnerables.

EJES

- Educación, orientación y difusión
- Protección de la salud y seguridad de los consumidores
- Mecanismos de prevención y solución de conflictos
- Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

PLAN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

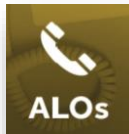


Mecanismos de prevención y solución de conflictos

Mecanismos de Prevención



A través del Premio Primero Los Clientes, identificamos 374 buenas prácticas empresariales en los últimos cuatro años.



Impulsamos los mecanismos de **autoregulación**. (Aló Banco, Aló Seguros, Aló Auto y las defensorías)



Se modificó el Reglamento del **Libro de Reclamaciones** para mejorar su utilidad

Mecanismos de Solución



Implementamos **Reclama Virtual** a través de la metodología basada en conocer la "experiencia del usuario".

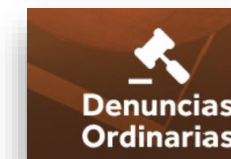


Plan de Fortalecimiento del **Arbitraje de Consumo**.



Procedimientos administrativos

Se reportó un mayor uso de los servicios de resolución de denuncias ante los diversos **órganos resolutivos**.





Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

¿Qué hemos hecho?



Implementamos el **Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI)**.



Implementamos el Programa de **Fiscalización Preventiva**



Se realizó el diagnóstico del estado situacional a través de la evaluación externa **Peer Review**

¿Qué haremos?



Elaboración de **perfiles ciudadanos**, con foco en los grupos más vulnerables.



Traducción de herramientas a seis **lenguas originarias**



Fortalecimiento de las **Asociaciones de Consumidores**.



Implementación de **Registro de Buenas Prácticas Empresariales**.



Articulación del Sistema de Protección del Consumidor.



NUEVA POLÍTICA 2021 – 2030

OBJETIVOS

- Incrementar el conocimiento y competencias de los consumidores en la defensa de sus derechos.
- Garantizar el acceso de todos los consumidores a la información para la toma de decisiones de consumo.
- Incrementar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores.
- Fortalecer los mecanismos públicos y privados de prevención y solución de controversias de consumo.
- Fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.



ENFOQUES TRANSVERSALES

GRACIAS

#Indecopi Digital



Radio
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio