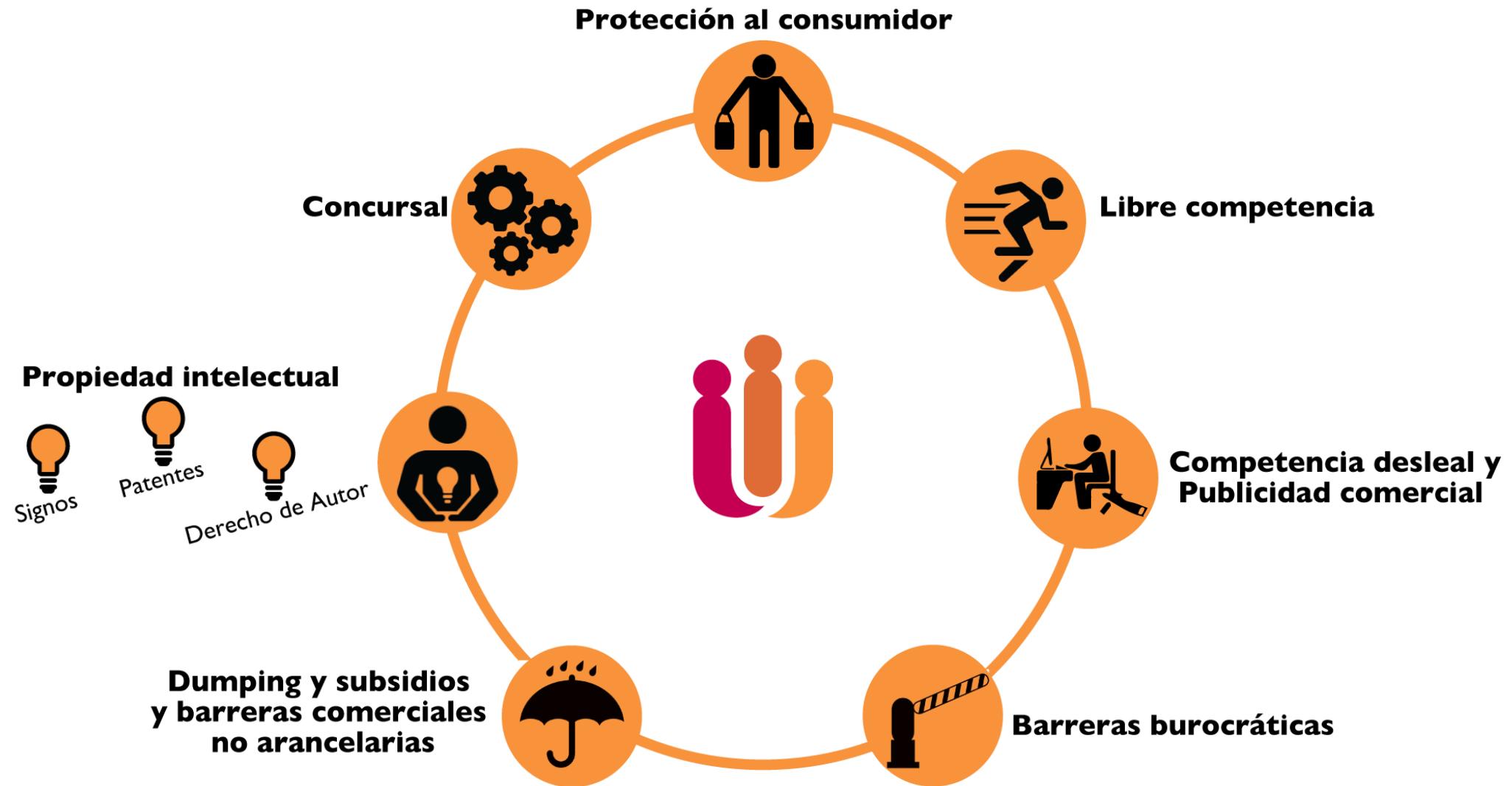


Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO)

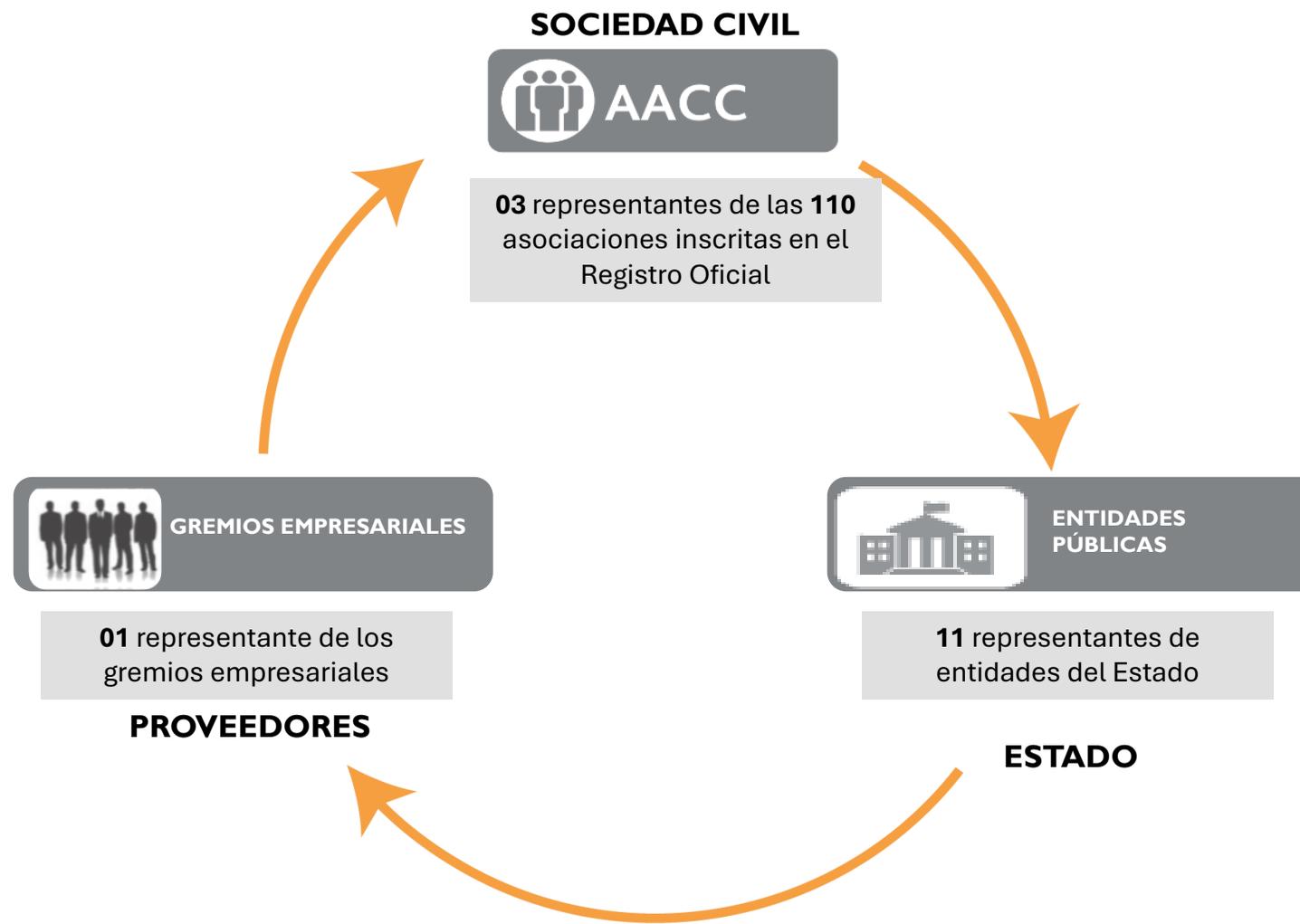
POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

11 de Marzo 2025

1 COMPETENCIAS DEL INDECOPI



CONSEJO NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



Principal herramienta de gestión  Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

**POLÍTICA NACIONAL DE
PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL
CONSUMIDOR**

POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR VIGENTE

El Perú cuenta con una Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor vigente desde 2017



EJES DE INTERVENCIÓN



¿ Por qué actualizar la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor?

1

Adecuación al marco regulatorio de las Políticas Nacionales que regula las Políticas Nacionales (DS 029-2018-PCM).

2

Ocurrencia de factores exógenos que afectaron al consumidor en el Perú:

- COVID-19 que aumentó la vulnerabilidad del consumidor.
- Disrupción del comercio electrónico.

3

Implementación de recomendaciones de buenas prácticas en materia de consumo y recomendaciones:

Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del PERÚ (UNCTAD)

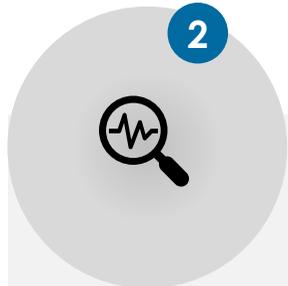
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

3 PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR – PRINCIPALES INSTRUMENTOS UTILIZADOS



REVISIÓN DE POLÍTICA VIGENTE

Revisión de diseño e información relevante



INFORMACIÓN PRIMARIA

Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor (2019)

Perfil del consumidor en el ámbito Urbano



INFORMACIÓN PRIMARIA

Encuesta *on line* para la identificación de aspiraciones de la población & tendencias



REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA + ENFOQUES

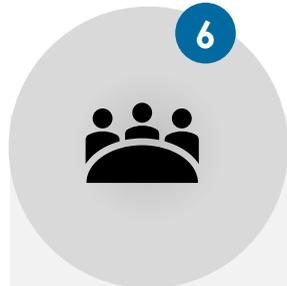
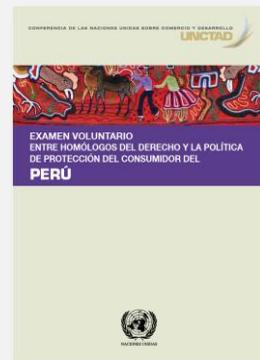
Revisión de Entregable I, actualización (Post COVID-19) y revisión de bibliografía relevante



CUESTIONARIOS DEL CONSEJO

ENTREVISTAS DE PROFUNDIDAD (PEER REVIEW UNCTAD)

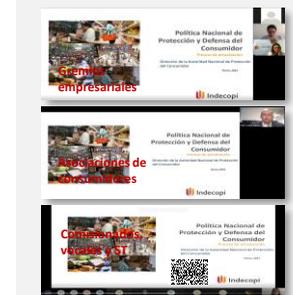
Identificación de problemática, causas, efectos y medidas



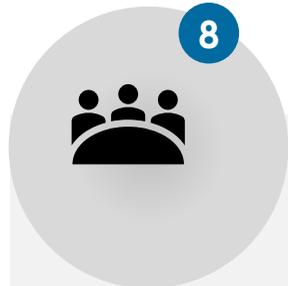
SOCIALIZACIÓN + CUESTIONARIOS ON LINE

Reuniones:
 ✓ Proveedores
 ✓ Asociaciones de consumidores
 ✓ Especialistas en protección del consumidor

✓ Recepción de cuestionarios



TRANSPARENCIA PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN



VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DEL CONSEJO NACIONAL

Aprobación en sesión de Consejo

PCM: Reporte y acompañamiento

CEPLAN: Revisión de metodología y entregable.

4 FORMULACIÓN DE LA NUEVA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR – PRINCIPALES ALCANCES

Modelo de problema público

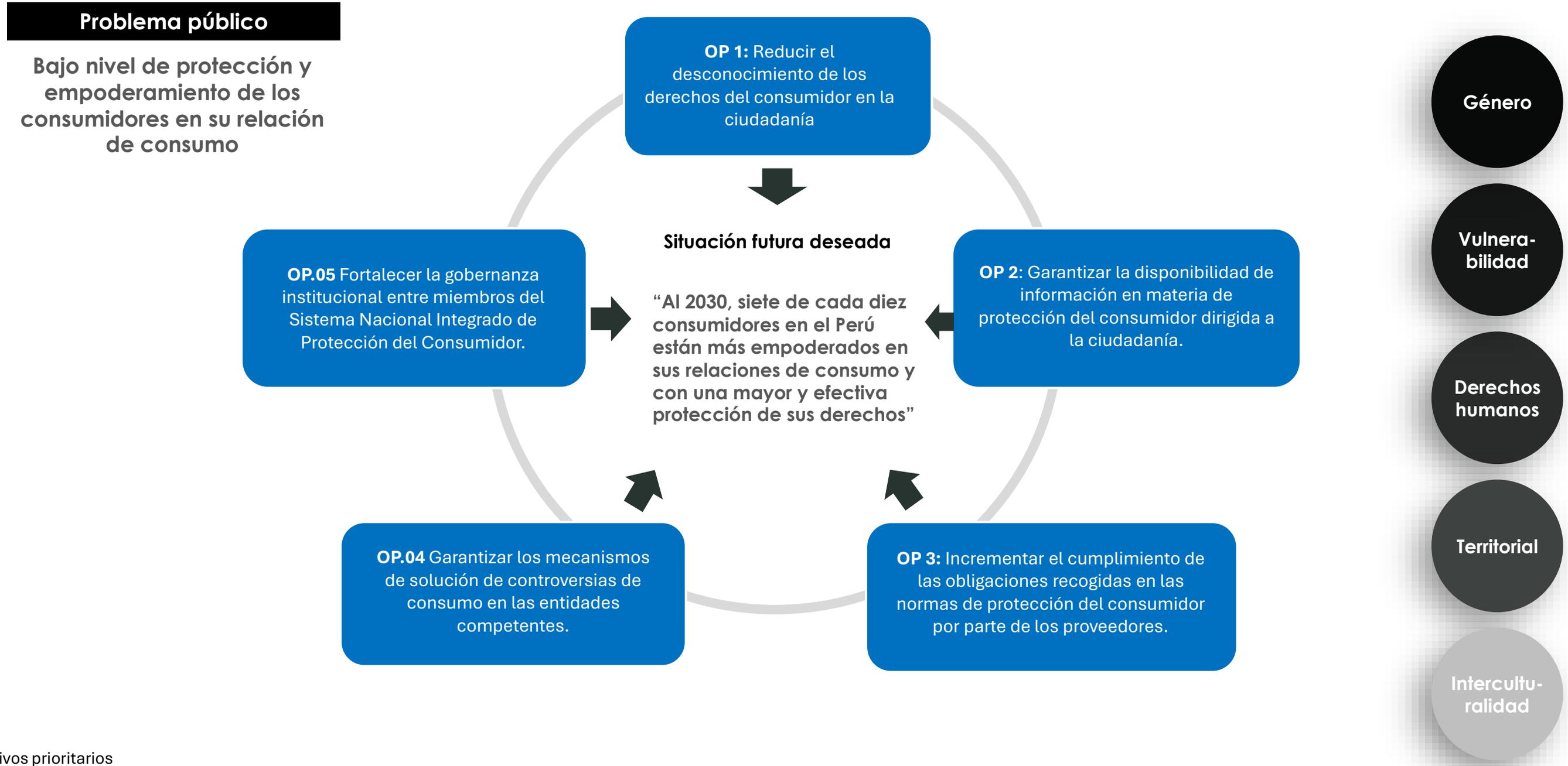


CAUSAS DIRECTAS (Cd.)

CAUSAS INDIRECTAS (Ci.)

5 FORMULACIÓN DE LA NUEVA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR – PRINCIPALES ALCANCES

Situación deseada y objetivos prioritarios



DIFERENCIAS ENTRE LA POLÍTICA VIGENTE Y LA NUEVA PROPUESTA – PRINCIPALES ALCANCES

¿ Cómo se estructura la intervención de nueva propuesta de Política Nacional?

<p>OP 01: Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía</p>	<p>OP 02: Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.</p>	<p>OP 03: Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores.</p>	<p>OP.04 Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes.</p>	<p>OP.05 Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.</p>
<p>L.01.01 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.</p>	<p>L.02.01 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.</p>	<p>L.03.01 Fortalecer el mecanismo de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor de los proveedores.</p>	<p>L.04.01 Fortalecer los mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes públicos.</p>	<p>L.05.01 Implementar mecanismos de articulación de los agentes involucrados en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, enfatizando el rol de los gobiernos regionales, gobiernos locales y las asociaciones de consumidores.</p>
<p>L.01.02 Fortalecer las competencias sobre la protección y defensa de los consumidores en estudiantes de educación básica.</p>	<p>L.02.02 Promocionar el consumo de productos y servicios que sean respetuosos con el ambiente en la ciudadanía.</p>	<p>L.03.02 Desarrollar la estrategia de capacitación y difusión sobre las obligaciones en materia de protección del consumidor de los proveedores.</p>	<p>L.04.02 Fortalecer los mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes privados.</p>	<p>L.05.02 Desarrollar la estrategia de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.</p>
			<p>L.04.03 Implementar mejoras regulatorias en la protección del consumidor en el comercio digital.</p>	
			<p>L.04.04 Fortalecer los lazos de cooperación internacional y transfronteriza en materia de protección del consumidor con las agencias pares del Indecopi.</p>	

Propuesta de objetivos prioritarios (05) y lineamientos (12)

Principales cambios de intervención con relación a la política vigente

7 BENEFICIOS DE LA NUEVA PROPUESTA DE POLÍTICA

Problema público

Bajo nivel de protección y empoderamiento de los consumidores en su relación de consumo



Situación futura deseada

“Al 2030, siete de cada diez consumidores en el Perú están más empoderados en sus relaciones de consumo y con una mayor y efectiva protección de sus derechos”

1 Se establecen servicios para los consumidores con sus respectivos estándares de cumplimiento e indicadores a nivel de productos.

2 Las entidades públicas con servicios están obligadas a la entrega de los mismos incorporándolas en sus documentos de gestión.

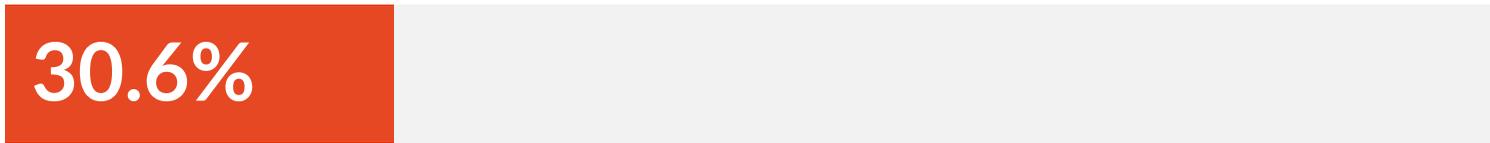
3 Se enfatiza en los consumidores vulnerables con incorporación de enfoques (territorialidad, género, interculturalidad, vulnerabilidad y derechos humanos).

4 Se incorpora estándares internacionales como parte de la política: comercio digital, cooperación internacional y transfronteriza y consumo sostenible .

5 Se reconoce la importancia para el fortalecimiento de la sociedad civil: asociaciones de consumidores.

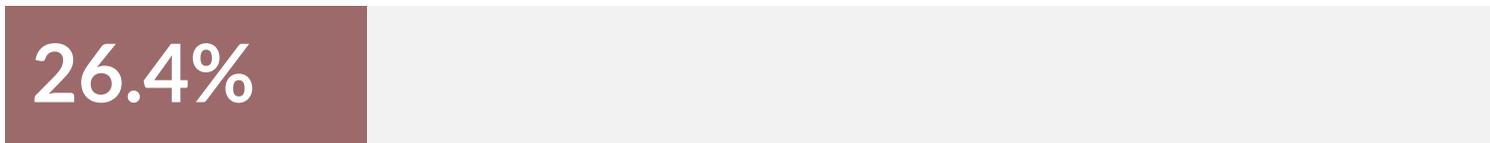
6 Se fomenta la mayor eficiencia del mercado, mayor bienestar del consumidor (menor detrimento) y mayor confianza en el Sistema Nacional de Protección del Consumidor.

8 POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR: **INDICADORES DE OBJETIVOS**

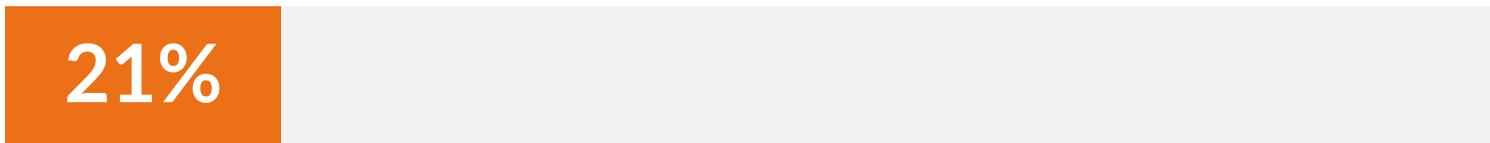


% de la población que percibe **un alto conocimiento de sus derechos** como consumidores

24
servicios
11
Entidades
Horizonte:
al 2030



% de consumidores que **conocen la existencia de herramientas de información para la toma de decisiones**



% de **proveedores con comportamiento infractor reiterativo** a la normativa de consumo



% de **consumidores satisfechos con el mecanismo utilizado para la atención de su conflicto** de consumo



% de la población que **confía en las entidades que forman parte del Sistema Nacional Integrado**

9 ESTADO DE LA PROPUESTA DE NUEVA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Indecopi Oficial
88.827 seguidores
1 semana •

Consejo Nacional de Protección del Consumidor aprobó propuesta de nueva Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y será elevada a la PCM para su aprobación final.

Este proceso de actualización, que comenzó en el año 2019, es el resultado de un esfuerzo conjunto entre el Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, la Presidencia del Consejo de Ministros y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Ceplan), quienes brindaron el acompañamiento técnico y metodológico, en el marco del Reglamento de Políticas Nacionales, aprobado por el Decreto Supremo 029-2018-PCM.

Cabe destacar que el Consejo Nacional de Protección del Consumidor es un órgano colegiado integrado por representantes del sector público (Poder Ejecutivo, gobiernos regionales y locales, Defensoría del Pueblo, organismos reguladores), sector privado (gremios empresariales) y la sociedad civil (asociaciones de consumidores), que tiene como una de sus funciones la de proponer la Política Nacional de Protección del Consumidor.



Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030



Febrero 2025

Indecopi

Consejo Nacional de Protección del Consumidor
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)
Propuesta de documento final

26.02.2025: APROBACIÓN DE PROPUESTA FINAL DEL CONSEJO

1

**Envío
(28/02/2025)**



2



Emitió informe solicitando opinión técnica como paso previo a su remisión a la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV). (06/03/2025).



3



CONCLUSIONES



- La nueva propuesta de Política permitirá que el Perú cuente con una herramienta estratégica de gestión actualizada y considerando el contexto vigente para abordar el bajo nivel de protección y empoderamiento de los consumidores en su relación de consumo.
- La propuesta ha sido trabajada en el espacio del Consejo Nacional de Protección del Consumidor con activa participación de sus miembros que representan al Estado, los proveedores y los ciudadanos representados por las asociaciones de consumidores. El proceso de diseño de la política se abordó además en 24 sesiones del Consejo.
- La propuesta de política se elaboró con el respaldo metodológico del CEPLAN y acompañamiento de la PCM. El horizonte para las diversas intervenciones ha sido fijado al 2030 y engloban acciones preventivas, de cumplimiento normativo y de fortalecimiento institucional, basado en las expectativas de los agentes y las buenas prácticas a nivel internacional.
- La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor no solo protege a los ciudadanos, sino que también mejora la transparencia del mercado y moderniza la gestión pública. Su implementación eficaz garantiza un equilibrio entre consumidores y proveedores, promoviendo un sistema de consumo justo, accesible y sostenible para todos.
- La tarea pendiente es la más difícil, una vez que se apruebe, está el reto de implementarla, monitorear su avance y generar las evidencias del cambio para tener un proceso continuo de mejora.

GRACIAS

www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: Indecopi Oficial



ESTADO DE LA PROPUESTA DE NUEVA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Formulación: Entregables y pasos



Fechas de aprobación en el Consejo Nacional de Protección al Consumidor

Fechas de aprobación por parte del CEPLAN