# Sobrecarga regulatoria y fiscalizadora en protección al consumidor

OPINIÓN
>



JOSÉ ANTONIO BEZADA

Socio del Estudio Muñiz

En los últimos meses apreciamos un incremento significativo en la generación y aprobación de propuestas normativas por el Congreso y en las acciones de fiscalización impulsadas por el Indecopi en materia de protección al consumidor.

El Congreso ha aprobado modificaciones al Código de Consumo, acortando el plazo para atender reclamos de consumidores a solo 7 días hábiles (recientemente observadas por el Ejecutivo), y evalúa un proyecto normativo que propone que los consumidores afectados tengan derecho a percibir hasta el 40% de la multa impuesta por el Indecopi contra la empresa proveedora. En fiscalización, el Indecopi supervisa masivamente que las empresas cuenten con un libro de reclamaciones y que las plataformas de comercio electrónico cumplan obligaciones de información acotadas al canal virtual. Además, en el sector de alimentos procesados viene verificando el uso de octógonos y restringiendo su comercialización cuando excedan el límite de grasas trans establecido.

Esta sobrecarga regulatoria y fiscalizadora se intensificará este 2022, probablemente en sectores que tengan incidencia directa en las necesidades básicas de los ciudadanos como el educativo, financiero, inmobiliario, entre otros, generando posiblemente mayores reclamos y denuncias de consumidores ante el Indecopi, multas (de hasta 450 UIT en los casos más graves) y medidas correctivas tan gravosas como el cese de comercialización de productos.

**"La implementación de estos programas permitirá reducir reclamos y denuncias".**

Así, resulta prioritario que las empresas puedan desarrollar acciones preventivas, implementando programas de cumplimiento (compliance) normativo en materia de consumo. Estos programas permiten identificar los factores que contribuyen en la aparición de incumplimientos normativos y proponen acciones de mitigación que incluyen protocolos para las áreas de la empresa con incidencia directa en el consumidor (venta, atención de reclamos, posventa, entre otras), programas de educación y capacitación anual, monitoreos para el reporte de incumplimientos, y acciones disciplinarias correctivas.

La implementación de estos programas permitirá reducir reclamos y denuncias de consumidores, fidelizar e incrementar el número de clientes, fortalecer el prestigio de la empresa y posicionar auténticamente, un propósito enfocado en una atención de calidad.