

INDECOPI ordena por primera vez como medida correctiva la implementación de un Programa de Cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor

El 3 de febrero de 2025, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (la “Comisión”) del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (el “INDECOPI”) ordenó por primera vez la implementación de un programa de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor (el “Programa de Cumplimiento”) como medida correctiva obligatoria, lo que podría marcar un precedente en futuros casos vinculados a dicha materia.

A continuación, exponemos los aspectos más relevantes de la decisión:

1. ¿De qué trató el caso?

La Comisión sancionó, en primera instancia, a una entidad financiera por las siguientes presuntas infracciones:

- **Infracción al deber de información:** No haber brindado presuntamente información oportuna, fácilmente accesible y apropiada a los consumidores sobre un incidente de seguridad con relación a los saldos disponibles de las cuentas de los consumidores.
- **Infracción al deber de idoneidad:** No haber brindado presuntamente un servicio idóneo en tanto sus clientes habrían sufrido una afectación en los saldos disponibles de sus cuentas como consecuencia de problemas operativos en sus sistemas.

Como consecuencias de lo anterior, y además de la imposición de una sanción pecuniaria, la Comisión en primera instancia ordenó como medida correctiva la implementación de un Programa de Cumplimiento.

2. ¿En qué consistió la medida correctiva ordenada?

La Comisión ordenó a la entidad financiera la implementación de un Programa de Cumplimiento vinculado específicamente al deber de información y de idoneidad recogidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (el “Código”), específicamente para casos donde se verifiquen problemas operativos de sus sistemas que puedan afectar los saldos de las cuentas de los usuarios.

La medida correctiva tuvo como objetivo que la entidad financiera (i) conozca cómo actuar frente a incidentes que supongan afectaciones a los derechos de los consumidores, (ii) que pueda dar una atención debida y oportuna a los mismos, (iii) que informe de manera adecuada a los consumidores, y (iv) que evite que incidentes similares vuelvan a ocurrir en el futuro.

El Programa de Cumplimiento ordenado por la Comisión deberá cumplir con ciertos requisitos recogidos en el Decreto Supremo N° 185-2019-PCM, Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial (el “Reglamento”):

- **El involucramiento y el respaldo de los principales directivos de la empresa:** En un plazo de treinta (30) días hábiles de notificada la resolución, el directorio u órgano de gobierno de la entidad deberá (i) aprobar el Programa de Cumplimiento mediante acuerdo, (ii) designar responsables del Programa de Cumplimiento y (iii) documentar el compromiso.

- Contar con una política y procedimientos destinados al cumplimiento del deber de información e idoneidad: En un plazo de treinta (30) días hábiles posteriores al cumplimiento de la fase anterior, la entidad financiera deberá cumplir con identificar los riesgos normativos del sector financiero, específicamente en lo relacionado con el deber de información e idoneidad que tienen los proveedores, incluyendo los casos donde se verifiquen problemas operativos de sus sistemas que puedan afectar los saldos de las cuentas de los usuarios. Asimismo, deberá elaborar manuales de buenas prácticas, procedimientos de atención al cliente y políticas internas de cumplimiento.
- Mecanismos internos para el entrenamiento y educación del personal en cumplimiento del deber de información e idoneidad: En un plazo de quince (15) días hábiles posteriores al cumplimiento de la fase anterior, la entidad deberá cumplir con implementar un plan de capacitación y desarrollar un programa de entrenamiento para el personal encargado del manejo de sus sistemas.
- Contar con mecanismos para monitoreo, auditoría y reporte de incumplimientos: En un plazo de quince (15) días hábiles posteriores al cumplimiento de la fase anterior, deberá establecer mecanismos de auditoría y monitoreo, implementar revisiones periódicas, así como documentar hallazgos y planes de mitigación de riesgos. Dichas acciones deberán ser realizadas por un tercero ajeno a la empresa.
- Contar con mecanismos para disciplinar internamente los incumplimientos: En un plazo de quince (15) días hábiles posteriores al cumplimiento de la fase anterior, deberá cumplir con crear mecanismos de disciplina interna, definiendo sanciones y medidas correctivas ante incumplimientos al deber de información e idoneidad, incluyendo específicamente aquellos casos donde se verifiquen problemas operativos de sus sistemas que puedan afectar los saldos de las cuentas de los usuarios.
- Eventuales incumplimientos deben ser aislados y no obedecer a una conducta reiterada: En un plazo de treinta (30) días hábiles posteriores al cumplimiento de la fase anterior, la entidad financiera deberá cumplir con demostrar que los incumplimientos se hayan presentado de forma aislada y no sistemática -en caso de haberse dado estos incumplimientos-, evaluando la efectividad del Programa de Cumplimiento e implementando mejoras según auditorías y análisis de cumplimiento.

Cabe señalar que, la entidad financiera deberá acreditar ante la Comisión el cumplimiento de cada etapa en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su ejecución. No obstante ello, la entidad financiera tiene la facultad de interponer recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, en cuyo caso la Sala Especializada en Protección al Consumidor deberá definir -entre otros- si corresponde o no ordenar la implementación del Programa de Cumplimiento.

3. ¿Qué es un Programa de Cumplimiento en materia de protección al consumidor?

Es un instrumento privado que usualmente se implementa de forma voluntaria y está constituido por una serie de políticas, procedimientos y prácticas para asegurar el cumplimiento del Código, así como prevenir, detectar y corregir cualquier infracción o incumplimiento.

Entre los beneficios de implementar voluntariamente un Programa de Cumplimiento se encuentran los siguientes:

- Detección temprana de riesgos y posibles incumplimientos, lo que permite la implementación de medidas de mitigación de manera más rápida y efectiva.
- Mejora reputacional de la compañía, demostrando su compromiso firme con el cumplimiento normativo.
- Proporciona herramientas y recursos para simplificar el cumplimiento normativo, resultando en una reducción de los costos asociados al personal encargado de cumplir con dichas normativas.
- Su implementación podría ser considerada por la autoridad como un elemento atenuante al momento de graduar la sanción, reduciendo hasta en un 30% la multa impuesta.

Para obtener información adicional u orientación detallada sobre la implementación de un Programa de Cumplimiento, por favor contactar a las siguientes direcciones electrónicas.

Carlos Patrón
cap@prcp.com.pe
SOCIO

VER PERFIL ▶

Julia Loret de Mola
jlm@prcp.com.pe
SOCIA

VER PERFIL ▶

David Kuroiwa
dkh@prcp.com.pe
SOCIO

VER PERFIL ▶

Luciana Marquez
lma@prcp.com.pe
ASOCIADA

VER PERFIL ▶

Moises Chire
mcp@prcp.com.pe
ASOCIADO

VER PERFIL ▶