



Guía informativa:
Código de Protección
del Consumidor y su
concordancia

Diciembre 2017

1^ª. Edición

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	3
INFORMACIÓN GENERAL.....	4
LEGISLACIÓN	5
ENLACES DE INTERÉS	10

Presentación

A efectos de facilitar el acceso a la información sobre temas de consumidor a la ciudadanía en general, presentamos esta GUIA INFORMATIVA; la cual tiene por objetivo describir las diferentes modificaciones y concordancias relacionada al Código de Protección del Consumidor.

CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION

Información general



Fuente de imagen: <https://www.consumidor.gob.pe/abc-del-consumidor>

¿Qué es el código de protección del consumidor?

Es un conjunto de normas para la protección y defensa de sus derechos, que le permitirán mejorar el acceso a productos y servicios apropiados y adecuados en el mercado, a través de mecanismos efectivos para la solución de controversias frente a la compra de un producto o contratación de un servicio.

¿Cuál es su contenido?

Está compuesto por temas referidos a los derechos como consumidor y la relación con el proveedor; contratos, métodos comerciales abusivos, protección del consumidor en productos o servicios específicos (servicios públicos regulados, salud, educativos, inmobiliarios y financieros), responsabilidad y sanciones, defensa colectiva de los consumidores (rol y funciones de las asociaciones de consumidores) y el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Fuente: <https://www.consumidor.gob.pe/codigo-de-consumo>

Legislación

Ley N° 29571

Código de protección y defensa del consumidor. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 02 de septiembre 2010.

[Descargar](#)

Concordancia:

1	Resolución SBS N° 3274-2017 Aprueban Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito . Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 21 de agosto del 2017.	Ver
2	Resolución N° 077-2017-INDECOPI-COD Aprueban Directiva N° 007-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que regula la delegación de facultades de difusión y educación en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 4 de mayo del 2017.	Ver
3	D.S. N° 024-2017-PCM Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 . Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de marzo del 2017.	Ver
4	Resolución N° 30-2017-INDECOPI-COD Proyecto de Directiva que regula la delegación de facultades de difusión y educación en materia de protección al consumidor . Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 23 de febrero del 2017.	Ver
5	Resolución N° 25-2017-INDECOPI-COD Proyecto de “Directiva que Regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.	Ver

	Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 16 de febrero del 2017.	
6	<p>Resolución N° 24-2017-INDECOPI-COD</p> <p>Proyecto de “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 16 de febrero del 2017.</p>	Ver
7	<p>D.S. N° 006-2017-PCM</p> <p>Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 27 de enero del 2017.</p>	Ver
8	<p>Decreto Legislativo N° 1308</p> <p>Decreto legislativo que modifica el Código de protección y defensa del Consumidor, Ley N° 29571</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre del 2016.</p>	Ver
9	<p>Resolución N° 216-2016-INDECOPI-COD</p> <p>Disponen publicación del documento “Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías del Consumidor”.</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 17 de diciembre del 2016.</p>	Ver
10	<p>Resolución N° 150-2016-INDECOPI-COD</p> <p>Aprueban Directiva N° 003-2016-DIR-COD-INDECOPI que establece los criterios a aplicar y el mecanismo de selección de los casos para que el Consejo Directivo del Indecopi promueva procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores.</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de septiembre del 2016.</p>	Ver
11	<p>D.S. N° 050-2016-PCM</p> <p>Decreto Supremo que 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.</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 23 de julio del 2016.</p>	Ver
12	<p>Directiva N° 001-2016-TRI-INDECOPI</p> <p>Establecen el Procedimiento de Abstención y Recusación de los funcionarios de los órganos resolutivos del Indecopi.</p>	Ver

	Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 10 de julio del 2016.	
13	Resolución N° 198-2015-INDECOPI-COD Aprueban Directiva que establece las reglas sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyan en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 20 de noviembre del 2015	Ver
14	Circular SBS N° G-184-2015 Circular de Atención al Usuario Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 01 de octubre del 2015	Ver
15	Resolución SBS N° 3948-2015 Aprueban Normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 09 de julio del 2015	Ver
16	Resolución N° 025-2015-INDECOPI-COD Aprueban Directiva N° 006-2014-DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo . Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de febrero del 2015	Ver
17	Resolución N° 024-2015-INDECOPI-COD Aprueban Directiva N° 005-2014-DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo”. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de febrero del 2015	Ver
18	Resolución N° 210-2013-INDECOPI-COD Aprueban la Directiva N° 006-2013-DIR-COD-INDECOPI denominada “Reglas para la Elección de los Representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor) Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 26 de setiembre del 2013	Ver
19	Resolución SBS N° 3199-2013 Aprobar el Reglamento de Transparencia de	Ver

	<p>Información y Contratación de Seguros</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 26 de mayo del 2013</p>	
20	<p>Ley N° 29946</p> <p>Ley del Contrato de Seguro</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 27 de noviembre del 2012</p>	Ver
21	<p>Resolución SBS N° 8181-2012</p> <p>Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 de octubre del 2012</p>	Ver
22	<p>Ley N° 29782</p> <p>4ta. Disposición Complementaria Final Ley de Fortalecimiento de la Supervisión del Mercado de Valores</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 de julio del 2011</p>	Ver
23	<p>Circular SBS N° B-2197-2011</p> <p>Establecen disposiciones en aplicación de normas prudenciales conforme al artículo 85 del Código de Protección y Defensa del Consumidor: disposiciones con relación a la no contratación, modificación y resolución de contratos en supuestos de falta de transparencia por parte de los usuarios del sistema financiero.</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 5 junio 2011</p>	Ver
24	<p>Ley N° 29694</p> <p>Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 3 junio 2011</p>	Ver
25	<p>D.S. N° 046-2011-PCM</p> <p>Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 24 mayo 2011</p>	Ver
26	<p>D.S. N° 032-2011-PCM</p> <p>Decreto Supremo que aprueba el Reglamento sobre condiciones del destino del monto para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores</p> <p>Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 14 abril</p>	Ver

	2011	
27	D.S. N° 031-2011-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios al Consejo Nacional de Protección al Consumidor Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 14 abril 2011	Ver
28	D.S. N° 030-2011-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Procesos Judiciales para la Defensa de Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 14 abril 2011	Ver
29	D.S. N° 029-2011-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Registro de Infracciones y Sanciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor . Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 14 abril 2011	Ver
30	D.S. N° 011-2011-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 19 febrero 2011	Ver
31	Resolución N° 178-2010-INDECOPI-COD Aprueban Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece reglas sobre la competencia desconcentrada en las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del INDECOPI. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 noviembre 2010	Ver

Enlaces de interés

Legislación, normativa y directivas en materia de protección del consumidor emitidas por el Indecopi
[Ver](#)

Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
[Ver](#)

Asociaciones de Consumidores
[Ver](#)

Arbitraje de Consumo
[Ver](#)

Canales de presentación de reclamos
[Ver](#)

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN INDECOPI

Dirección: Calle de la Prosa 104 San Borja

Teléfono: (511) 2247800 anexos 5060, 5061, 5062, 5063

Horario de Atención Oficinas: Lunes a Viernes 8:30h a 16:30h

Email: ldiaz@indecopi.gob.pe