

## Reglamento sobre Programas de Cumplimiento en protección al consumidor y publicidad comercial

El 30 de noviembre se publicó el Decreto Supremo No. 185-2019-PCM que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.

El Reglamento desarrolla los componentes que deberán tener los programas de cumplimiento para que su implementación por parte de la empresa pueda ser considerada una circunstancia atenuante al momento de graduarse sanciones por el incumplimiento de la normativa de protección al consumidor o de publicidad comercial. Resumimos los principales aspectos a continuación:

- **Involucramiento y respaldo por parte del órgano de dirección**

Los programas de cumplimiento deben ser aprobados por el directorio o el órgano de gobierno de la empresa, conforme a su propia estructura de poderes. La aprobación se tendrá acreditada por actas de directorio, hechos de importancia y en general, por documentos institucionales que demuestren el compromiso de los órganos de dirección.

- **Políticas y protocolos destinados al cumplimiento de la normativa**

Políticas y procedimientos establecidos por la empresa para el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor y publicidad comercial deberán estar focalizados en evitar riesgos de incumplimiento que enfrente la empresa en su actividad comercial. La existencia de estas políticas y protocolos se tendrá acreditada por manuales de buenas prácticas comerciales y otro tipo de documentos internos que evidencien estipulaciones destinadas a cumplir la normativa aplicable.

- **Capacitaciones a personal**

Entrenamiento y capacitaciones a personal sensible para el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor y publicidad comercial. La existencia de este entrenamiento y capacitación para el personal se acreditará a través de cursos dictados periódicamente, incluyendo el detalle del contenido del entrenamiento, los responsables de este, la relación del personal capacitado, las evaluaciones realizadas, entre otros.

- **Monitoreo periódico y auditoría**

Monitoreo periódico para verificar la correcta implementación del programa de cumplimiento. La existencia del monitoreo y auditoría se acreditará a través de documentos que detallen la evaluación de riesgos realizada y los planes de mitigación para evitar los mismos.

- **Mecanismos disciplinarios**

Código de Conducta que establezca medidas disciplinarias o sanciones a funcionarios que incidan en incumplimientos a la normativa de protección al consumidor y la de publicidad comercial.

Contar con un programa de cumplimiento implementado se tomará en cuenta como una circunstancia atenuante al momento de graduar las sanciones correspondientes por incumplimiento a la normativa de protección al consumidor y la de publicidad comercial. Ello siempre que se determine que el incumplimiento responda a una conducta aislada y no reiterada por parte de la empresa, además de otros factores como el tamaño y participación de mercado.