

GRUPO EL COMERCIO
Directorio

El Comercio

POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Versión 01

Aprobada en la Sesión de Directorio del 30 de Junio del 2022

Elaborado por:	Cargo	Firma
Miguel Ángel Jesús Arriola Morales	Subgerente de Asesoría Contenciosa y de Cumplimiento de la Gerencia Central Legal y de Cumplimiento	
Revisado por:	Cargo	Firma
Antonio Horacio Román Calzada	Gerente Central Legal y de Cumplimiento	
Aprobado por:	Cargo	Firma
Directorio Corporativo	Firma por encargo, el Presidente del Directorio, señor Gabriel Miro Quesada Bojanovich	

1. INTRODUCCIÓN

El Grupo El Comercio (en adelante “GEC”, o “el Grupo”) se encuentra comprometido con brindar un servicio idóneo a los consumidores, a través de la calidad de sus productos, así como la oportunidad, suficiencia y veracidad de la información que otorgamos a estos.

Somos conscientes que nuestros mayores activos son los clientes; por lo que, el compromiso esencial del GEC radica en corregir, prevenir y eliminar cualquier conducta y práctica que afecten sus legítimos derechos, de acuerdo con la normativa vigente, así como nuestra reputación como proveedor.

De esta manera, reconocemos que durante las relaciones que entablamos con nuestros consumidores, pueden ocurrir diversas situaciones en donde éstos no se encuentren satisfechos con los productos y/o servicios brindados; por lo que, es nuestra responsabilidad analizar cada situación particular respetando los principios de transparencia, buena fe en las relaciones proveedor - consumidor y proponer mecanismos eficaces para la solución de conflictos.

Si bien esta Política aborda una serie de situaciones que pueden suscitarse dentro de una relación de consumo entre las empresas del GEC y sus clientes, no es posible prever que las cubra todas. Por ese motivo, si tiene dudas sobre la forma correcta de actuar en caso de reclamos y/o conflictos con los consumidores, es el deber de todo colaborador consultar tales situaciones a la Gerencia Central Legal y de Cumplimiento al correo: gerencia.legal@comercio.com.pe.

2. OBJETIVOS

Los objetivos de la presente política son:

- Establecer las pautas a seguir por parte de los colaboradores de las empresas del GEC, así como para cualquier tercero que actúe en su nombre y representación, a fin de prevenir detectar y responder oportunamente ante hechos, situaciones, actos o decisiones que puedan atentar contra la normativa de Protección al Consumidor.
- Asegurar que, las empresas del GEC cumplan con las legislaciones locales en materia de Protección al Consumidor; y,
- Hacer de conocimiento de todos los colaboradores del GEC las consecuencias de incumplir la normativa relacionada a Protección al Consumidor.

3. ALCANCE

La presente Política es de cumplimiento obligatorio para todas las empresas del GEC, así como cualquier tercero que actúe en su nombre y representación, que provean bienes o servicios a personas Naturales y/o personas jurídicas mediante cualquier medio físico o digital disponible. Se excluyen las empresas de la Unidad de Negocio de Televisión.

Asimismo, la presente Política Corporativa forma parte de un modelo de prevención que vela por el cumplimiento de las obligaciones normativas en la materia y permiten su aplicación en otros países con las adaptaciones que sean necesarias para hacerlas compatibles con las normas y obligaciones de cada territorio.

En caso las empresas del GEC operen en territorios ajenos a la República del Perú, se aplicará la normativa que corresponda a dicho país. Sin embargo, si el modelo de prevención establecido en territorio extranjero es menos riguroso que el peruano, se aplicará, de manera excepcional, este último.

4. DISPOSICIONES APLICABLES

Para la aplicación de la presente Política se deberá observar las siguientes disposiciones legales:

- Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias
- Decreto Legislativo N° 807 - Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones y su modificatoria aprobada por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM
- Cualquier otra norma relacionada a Protección al Consumidor, tales como Directivas y Lineamientos emitidos por el INDECOPI.
- Decreto Supremo N° 185-2019-PCM - Decreto Supremo 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.

Asimismo, se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones internas:

- Guía de Competencia Desleal en Materia Publicitaria del GEC.
- Protocolo de Atención de Inspecciones Administrativas
- Otras disposiciones que resulten aplicables.

5. DEFINICIONES

Para los efectos de la aplicación de esta Política se tendrán en cuenta las siguientes definiciones extraídas de la legislación vigente en la materia:

- Asimetría informativa: Característica de la transacción comercial por la cual el proveedor, suele tener mayor y/o mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.
- Consumidores o Usuarios: Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

En esa línea, tenemos los siguientes supuestos:

Ámbito	Consideraciones
Personas naturales con actividad económica	Será consumidor, siempre que no se dedique de manera habitual al servicio adquirido.
Usos mixtos	Serán consumidores, las personas naturales que usan o disfrutan un bien de manera personal y, a la vez, para una actividad empresarial.
Asociaciones y Personas Jurídicas sin fines de lucro	Serán consumidores siempre que adquieran bienes o contraten servicios en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.
Microempresarios	Para ser consumidores, deben acreditar: (i) su condición de microempresarios; y, (ii) que el producto o servicio contratado no se

	encuentre dentro del giro propio de su negocio.
Personas Jurídica con fines de lucro (no microempresarios)	No pueden ser consumidores, en tanto no existe asimetría informativa.

-
- **Deber de Información:** El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
 - **Habitualidad:** Se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho.
 - **Idoneidad:** La correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
 - **INDECOPI:** Es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual que tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores, entre otras.
 - **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos. En el caso que, no se tengan establecimientos abiertos al público, solo se requeriría un libro de reclamaciones virtual.
 - **Procedimiento Sancionador:** Es una denuncia presentada por un consumidor ante INDECOPI por el incumplimiento del deber de información o idoneidad. Puede derivar en multas administrativas para las empresas del GEC.
 - **Producto:** Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.
 - **Proveedores:** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a: (i) Distribuidores o comerciantes; (ii) Productores o fabricantes; (iii) Importadores; y, (iv) Prestadores de servicios.
 - **Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.
 - **Reclamo:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.
 - **Reclamo SAC:** Es un reclamo presentado ante el Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI, a fin de que el proveedor pueda llegar a un acuerdo con el consumidor antes

del inicio de un procedimiento sancionador. Este reclamo no involucra en sí mismo sanción pecuniaria alguna para las empresas del GEC, sin embargo, una respuesta inoportuna o su mala gestión podría ser valorada por el INDECOPI para la imposición de una sanción mayor.

- **Relación de consumo:** Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica o a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.
- **Servicio:** Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales.
- **Tercero:** Se considera a cualquier tipo de intermediario que establezca alguna relación de consumo a nombre o por encargo de alguna empresa del GEC con un consumidor o usuario. A manera de ilustración, se consideran terceros, entre otros, a un call center, quienes contactan a los consumidores para ofrecer productos y/o servicios en nombre de alguna empresa del GEC.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Todos los colaboradores de las empresas que conforman el GEC, así como cualquier tercero que actúe en su nombre y representación, tienen la responsabilidad individual de cumplir con los lineamientos, requisitos y compromisos aquí establecidos, así como de buscar orientación en caso sea necesario.

A continuación, se detallan la distribución de roles y responsabilidades respecto de la presente Política:

Responsable	Responsabilidades
Directorio	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar la Política Corporativa de Protección al Consumidor, así como sus respectivas modificaciones o actualizaciones. - Supervisar el cumplimiento de la presente Política.
Gerencia Corporativa de Auditoría y Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar los procesos de auditoría sobre el cumplimiento de la Política. Para tal efecto, deberá programar periódicamente auditorías en materia de Protección al Consumidor. - Participar en el levantamiento/mitigación de los riesgos detectados, cuando sea necesario.
Comité de Auditoría y Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorear la implementación del Programa de Cumplimiento en Materia de Protección al Consumidor.
Gerencia Central Legal y de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar e implementar controles y señales de alerta para identificar, prevenir, mitigar y detectar actividades irregulares relacionadas a temas de Protección al Consumidor. - Diseñar e implementar actividades para la evaluación y monitoreo continuo de los controles.

	<ul style="list-style-type: none"> - Asesorar a todos los colaboradores del GEC en temas de Protección al Consumidor. - Asesorar a las Unidades de Negocio en la elaboración de respuestas de los reclamos presentados por los consumidores. - Atender los reclamos y denuncias presentadas por los consumidores ante el INDECOPI. - Preparar las capacitaciones (presenciales y/o virtuales) en materia de Protección al Consumidor. - Diseñar e implementar los lineamientos en las áreas de mayor exposición a riesgos de Protección al Consumidor, de acuerdo con los requerimientos legales. - Proponer cualquier actualización o adecuación de la presente Política. - Soporte a la Gerencia de Gestión de Personas en los procedimientos disciplinarios derivados de los incumplimientos a la presente Política.
Gerencia de Gestión de Personas	<ul style="list-style-type: none"> - Actuar como soporte para la difusión del Plan de Capacitación y la presente Política. - Liderar los procedimientos disciplinarios derivados de incumplimientos a la presente política.
Gerencias de las Unidades de Negocio	<ul style="list-style-type: none"> - Todas las gerencias y jefaturas son responsables por tomar las medidas necesarias para asegurar que el personal a su cargo conozca y cumpla con la presente Política.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los lineamientos de la presente Política.
Terceros	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los lineamientos de la presente Política, en caso actúen en representación de las empresas del GEC.

7. CAPACITACIONES

La Gerencia Central Legal y de Cumplimiento, con apoyo de la Gerencia de Gestión de Personas, se encargará de realizar las capacitaciones a los colaboradores de las Gerencias de las Unidades de Negocios de las empresas del GEC sobre la normativa de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial.

Las capacitaciones tendrán una periodicidad anual y podrán ser presenciales y/o virtuales, debiéndose dejar constancia de la lista de los asistentes, a fin de tener un registro actualizado de los trabajadores que han participado.

8. LINEAMIENTOS GENERALES

El cumplimiento de la presente Política es obligatorio para todos los colaboradores de las empresas que conforman el GEC, así como cualquier tercero que actúe en su nombre y representación, quienes deben tener en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- Las empresas del GEC brindarán a los consumidores plena accesibilidad a la información respecto de los productos o servicios que ofrecen, de manera oportuna, veraz, suficiente y apropiada, a efectos de equiparar la asimetría informativa y puedan tomar una elección de consumo que se ajuste a sus necesidades.
- En todas las relaciones de consumo, los colaboradores y empresas del GEC deben guiar su conducta de acuerdo con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes, así como no discriminar por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, orientación sexual, identidad de género o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores.
- Todas las empresas del GEC deben contar con los canales adecuados, a fin de que los consumidores puedan presentar sus quejas y reclamos y; que éstos, además, sean atendidos dentro de los plazos establecidos en la presente Política.
- Las páginas web o sopores digitales de las empresas del GEC que oferten bienes y/o servicios, deberán contar con un Libro de Reclamaciones que cumpla con la normativa vigente.
- Las solicitudes de reclamos, quejas y requerimientos de información relevante presentados por los consumidores mediante los canales establecidos serán atendidas en los plazos establecidos en la presente Política. En caso el consumidor presente una solicitud por un canal no autorizado, se deberá reconducir el mismo a las vías debidamente establecidas para ello.
- Las empresas del GEC y los terceros que actúan en su representación, deberán aplicar el procedimiento correctivo consignado en el numeral 9.4 de la presente Política, en caso el producto o servicio ofrecido no cumpla con las características ofrecidas al consumidor.
- Todos los colaboradores y terceros que actúen en representación del GEC deben tener conocimiento del impacto que tiene la normativa de Protección al Consumidor, con la finalidad que se adopten las medidas necesarias y se cumplan con los estándares establecidos en la presente Política.
- De presentarse algún caso o situación que atente contra los derechos de los consumidores, deberá ser reportado inmediatamente a la Gerencia Central Legal y de Cumplimiento para su evaluación y tratamiento correspondiente.
- No es posible recoger en esta política todos los casos o situaciones que se puedan presentar. Por lo tanto, lo importante es que los principios y el espíritu de la presente política prevalezcan en cualquier situación.

9. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

El GEC se encuentra comprometido en respetar las normas de protección del consumidor y publicidad comercial; por lo que, es obligación de las empresas que lo conforman, tener en cuenta los siguientes lineamientos específicos:

9.1 Información relevante de productos y servicios:

Las empresas del GEC deben brindar toda la información relevante referida a los productos y servicios que ofrecen en el mercado, a fin de equiparar la asimetría informativa y que los consumidores puedan conocer sus derechos y obligaciones, así como prever posibles contingencias.

En ese sentido, sin que la lista sea taxativa, las empresas del GEC deben seguir los siguientes lineamientos:

- a) Brindar información a los consumidores, antes y después de iniciarse la relación de consumo, sobre los productos y servicios adquiridos cuando estos lo requieran y dentro de un plazo razonable dependiendo del volumen y complejidad de la solicitud.
- b) La información trasladada debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, oportuna y fácilmente accesible al consumidor. En caso la información se encuentre en algún soporte digital, ésta deberá ser remitida, como adjunto, al correo electrónico proporcionado por el consumidor o, a través del envío del link en donde se encuentre la misma.

9.2 Atención de quejas, reclamos y solicitudes de gestión:

La presentación de reclamos y quejas son un mecanismo que tienen los consumidores para poder obtener una solución directa de sus controversias ante el mismo proveedor. Por su lado, las solicitudes de gestión buscan que el proveedor ejecute una prestación específica sobre el producto o servicio adquirido (por ejemplo, pedidos de información, modificación de producto, cambio de método de pago, entre otros).

En ese sentido, para una gestión adecuada de las mencionadas solicitudes, resulta indispensable que se cumplan las siguientes directrices:

Canales: Las empresas del GEC deben contar con los canales adecuados para que los consumidores puedan presentar sus quejas, reclamos y solicitudes de gestión.

- a) Para las quejas y reclamos, es indispensable que las empresas del GEC tengan un libro de reclamaciones virtual y físico (cuando corresponda), en tanto el ofrecimiento de los productos o servicios se realiza de manera digital, a través de páginas web, apps u otros. El libro de reclamaciones debe contar con los requisitos mínimos establecidos en la normativa específica, los cuales pueden ser revisados en los Anexos A y B de la presente Política.
- b) Para las atenciones de solicitudes de gestión, se deberán habilitar canales de comunicación con el consumidor, a través de llamadas telefónicas, buzón virtual, chats, entre otros, a través de los cuales puedan realizar sus requerimientos.
- c) Todas las respuestas de las quejas, reclamos y solicitudes de gestión deberán encontrarse documentadas, a fin de poder tener una constancia de que las mismas han sido atendidas.
- d) Todos los canales de comunicación con el consumidor deben contar con una política de privacidad que informe sobre el tratamiento de datos personales que realiza el GEC en estos casos.
- e) Todo canal de atención (canal de comunicación con el consumidor) para quejas, reclamos y solicitudes de gestión es gratuito.

Plazos de atención: El plazo para las atenciones de quejas y reclamos no pueden exceder de quince (15) días hábiles, salvo que, por la naturaleza de los mismos, justifique extenderlo por el mismo plazo, situación que deberá ser informada al consumidor antes de la culminación del plazo inicial. Por su lado, las solicitudes de gestión deberán atenderse dentro un plazo razonable, atendiendo a la complejidad y envergadura de las mismas, la cual se determinará caso por caso.

Respuestas a las solicitudes: Las atenciones de las quejas, reclamos y solicitudes de gestión deberán contener una respuesta por cada uno de los puntos reclamados, quejados o solicitados por el consumidor. No se encuentran permitidas respuestas parciales a los consumidores.

9.3 Actos de discriminación:

Los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial que realice con cualquiera de las empresas del GEC o terceros que actúen en su representación. Por tal motivo, se encuentra prohibido cualquier tipo de discriminación por motivos de origen, raza, sexo, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, idioma o de cualquier otra índole.

	Asimismo, se podrá aplicar el inciso h) cuando el gasto se encuentre debidamente acreditado y vinculado al incumplimiento por parte de las empresas de GEC.
No entregar el producto adquirido	Se deberán aplicar las siguientes acciones correctivas, dependiendo de cada caso en concreto: - Inciso d) y/o e) - Inciso f) Asimismo, se podrá aplicar el inciso h) cuando el gasto se encuentre debidamente acreditado y vinculado al incumplimiento por parte de las empresas de GEC.
Pérdida o deterioro de producto por culpa atribuible a las empresas del GEC	Se deberán aplicar las siguientes acciones correctivas, dependiendo de cada caso en concreto: - Inciso c) - Inciso f) Asimismo, se podrá aplicar el inciso h) cuando el gasto se encuentre debidamente acreditado y vinculado al incumplimiento por parte de las empresas de GEC.
Servicio no idóneo	Se deberán aplicar las siguientes acciones correctivas, dependiendo de cada caso en concreto: - Inciso d) y/o e) - Inciso f) Asimismo, se podrá aplicar el inciso h) cuando el gasto se encuentre debidamente acreditado y vinculado al incumplimiento por parte de las empresas de GEC.
Montos cobrados en exceso por un producto o servicio	Se deberá aplicar la acción correctiva mencionada en el inciso g). Asimismo, se podrá aplicar el inciso h) cuando el gasto se encuentre debidamente acreditado y vinculado al incumplimiento por parte de las empresas de GEC.

Adicionalmente, y dependiendo de la oportunidad en la que se detecte el incumplimiento al deber de idoneidad, las empresas del GEC o los terceros que la representen, deberán seguir el siguiente protocolo:

Oportunidad	Protocolo
<p>Cuando es alertado por alguna de las empresas del GEC</p> <p>Cuando es alertado por el consumidor antes del inicio de un procedimiento sancionador, a través de algún reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones o Reclamo SAC del INDECOPI</p>	<p>Las empresas del GEC se comunicarán con el consumidor, a fin de ofrecerle cualquiera de las acciones correctivas y, de esta manera, solucionar el incumplimiento detectado o resolver el reclamo presentado.</p> <p>En caso el consumidor acepte alguna de las medidas correctivas, se deberá dejar constancia de la aceptación por parte de éste. Si el consumidor no acepta ninguna de las medidas correctivas, se dejará constancia del ofrecimiento y negativa de éste.</p> <p>El sustento correspondiente servirá ante una eventual fiscalización o procedimiento sancionador iniciado por INDECOPI.</p> <p>Para los Reclamos SAC, una vez que se cuente con los sustentos, se remitirá una copia al INDECOPI, a fin de que dé por culminado el mismo. Esta última coordinación será realizada por la Gerencia Central Legal y de Cumplimiento.</p>

<p>Cuando es alertado por el consumidor, a través de la notificación de un procedimiento sancionador en INDECOPI</p>	<p>Las empresas del GEC se comunicarán con el consumidor, antes del plazo que tienen para poder presentar sus descargos ante INDECOPI y/o antes de la emisión de la resolución final, a efectos de arribar a un acuerdo conciliatorio y poner fin al procedimiento sancionador.</p> <p>En caso la propuesta conciliatoria no sea aceptada, se evaluará la conveniencia de allanarse a la denuncia presentada por el consumidor, a fin de acogerse al beneficio de la exoneración de las costas y costos del procedimiento.</p> <p>Durante todo el procedimiento, la Gerencia Central Legal y de Cumplimiento actuará como encargado a efectos de la elaboración de los documentos pertinentes para la conciliación y/o allanamiento, de ser el caso.</p>
--	--

Finalmente, y a fin de tener un control adecuado respecto de los reclamos y las gestiones resueltas directamente por las áreas de atención al cliente de las empresas del GEC, éstas deberán reportar a la Gerencia Central Legal y de Cumplimiento, de manera trimestral, el resultado de las coordinaciones con los clientes, utilizando el formato adjunto en el Anexo C de la presente Política.

9.5. Prohibición de cláusulas abusivas en contratos y términos y condiciones:

En la celebración de contratos por adhesión y en los términos y condiciones respecto de los productos y servicios ofrecidos por las empresas del GEC, se encuentran prohibidas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

Para la elaboración de los contratos de adhesión y términos y condiciones, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

<p>Cláusulas prohibidas</p>	<p>Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor por dolo o culpa, o se la trasladen al consumidor.</p>
	<p>Las que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta.</p>
	<p>Las que faculden al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a uno de duración indeterminada sin un plazo previo razonable, salvo disposición legal distinta.</p>
	<p>Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.</p>
	<p>Las que excluyan o limiten derechos legales reconocidos a los consumidores.</p>
	<p>Las que establezcan limitaciones al consumidor a ejercer su derecho al debido proceso y/o a denunciar cualquier normativa.</p>
	<p>Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.</p>
<p>Cláusulas usualmente prohibidas</p>	<p>Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.</p>
	<p>Las que permitan al proveedor modificar las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que éste tenga el derecho de desvincularse sin penalidad.</p>
	<p>Las que establezcan la prórroga automática de un contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.</p>

	Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas o acciones, a efectos de proteger de sus derechos.
	Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero, cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
	Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

Las cláusulas en los contratos de adhesión, así como los términos y condiciones de los servicios proporcionados por las empresas del GEC, serán coordinados con la Gerencia Central Legal y de Cumplimiento.

9.6. Respetar las garantías explícitas e implícitas de los productos y servicios ofrecidos:

Los bienes o servicios que se expenden en el mercado pueden incorporar diversas garantías, a efectos de determinar su idoneidad. Existen tres (3) tipos:

- Garantías Legales:** son establecidas por ley o regulaciones vigentes. No se pueden pactar en contrario ni ser desplazadas por otras garantías.
- Garantías Explícitas:** son las que derivan de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor. Cuando se ofrezca una garantía, o se asegure el buen uso o funcionamiento de algún producto ofrecido por las empresas del GEC, es indispensable que se informe el alcance, duración y condiciones, así como los establecimientos en donde puede hacerse efectiva la garantía.
- Garantías Implícitas:** Cuando al no existir garantía explícita del proveedor, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines, costumbres y usos previsibles del mercado.

De detectarse algún incumplimiento a las garantías legales, implícitas o explícitas del producto ofrecido, se deberá seguir el procedimiento correctivo establecido en el punto 9.4.

9.7 Prohibición de métodos comerciales coercitivos y agresivos:

Se encuentra prohibido cualquier práctica que implique dolo, violencia o intimidación en la voluntad de contratar del consumidor. Sin que la lista sea taxativa, los siguientes métodos comerciales coercitivos y agresivos por parte de las empresas del GEC, se encuentran prohibidos:

Métodos comerciales coercitivos	En los contratos de duración continuada, realizar ventas atadas, salvo que, por el uso o naturaleza, el producto y/o servicio sean complementarios.
	Obligar al consumidor a asumir prestaciones no pactadas o a efectuar pagos por productos o servicios que no requeridos.
	Modificar, sin el consentimiento del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o servicio.
	Completar formularios u otros documentos incompletos por el consumidor, de manera distinta al pactado.
	Limitar injustificadamente al consumidor su derecho de poner fin a un contrato o a emplear la forma y medio utilizado en la celebración del mismo para desvincularse de éstos.
	Tomar ventaja indebida en contratos de duración continuada, en aquellas situaciones en las que el cambio de un proveedor resulta significativamente costoso para el consumidor
	Exigir al consumidor documentación innecesaria para la adquisición de un producto o servicio.

Métodos comerciales agresivos	Crear la impresión de que un consumidor ha ganado o ganará un beneficio u otra ventaja cuando éste no existe o está sujeto a un pago o gasto previo.
	Cambiar información originalmente proporcionada al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
	Cambiar las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
	Contactar al consumidor de manera persistente e impertinente, ignorando su petición de cesar este tipo de actividades.
	Emplear call centers y/o mensajes de texto para ofrecer promociones sin consentimiento previo y expreso de los consumidores.

En caso cualquier empresa del GEC desee emplear algún método comercial, deberá coordinar previamente con la Gerencia Central Legal y de Cumplimiento, a efectos de no vulnerar la legislación vigente.

9.8. Prohibición de métodos abusivo de cobranza:

Las empresas del GEC son respetuosas de los derechos a la imagen, privacidad del hogar o ante terceros, así como cualesquier otras situaciones que puedan afectar la dignidad de los consumidores. En ese sentido, se encuentra prohibido emplear los siguientes métodos abusivos de cobranza a los consumidores que tengan alguna deuda pendiente con las empresas del GEC:

Métodos abusivos de cobranza	Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
	Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20:00 horas y las 07:00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
	Colocar o exhibir, a vista del público, carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
	Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
	Difundir, a través de los medios de comunicación, nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior, no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos, a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
	Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación, informando sobre la morosidad del consumidor.
	Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
	Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.

En caso existan deudas impagas por parte de cualquier cliente de las empresas del GEC, se deberá coordinar con la Gerencia Central Legal y de Cumplimiento, a fin de realizar la cobranza de las mismas sin vulnerar lo dispuesto en la presente política y la normativa de protección al consumidor.

9.9. Publicidad Comercial:

La publicidad comercial cumple una labor informativa para los consumidores a efectos de que éstos puedan adoptar una decisión conforme a sus necesidades y a lo ofrecido por los proveedores.

En ese sentido, las empresas del GEC se encuentran comprometidas en publicar ofertas responsables e inspiradas en el principio de buena fe en las contrataciones; pues somos conscientes de que los consumidores confían en la publicidad comercial sin que se generen posteriores costos adicionales o cambios en los términos y condiciones ofrecidos.

En caso algún consumidor haya adquirido un producto o servicio debido a una publicidad física o digital del GEC y que, por error involuntario, sus características o condiciones no correspondan a lo consignado en la publicidad comercial, se deberán aplicar los siguientes lineamientos:

- a) Retiro de la publicidad comercial de nuestras páginas web, en caso sea digital. Para la publicidad física, se suspenderá el reparto inmediatamente.
- b) Identificar a aquellos consumidores que hayan adquirido algún producto o servicio en base a la publicidad comercial física o digital.
- c) Ofrecer a los referidos consumidores lo dispuesto en el inciso d) del numeral 8.4, en caso la prestación sea razonable y posible de cumplir. Caso contrario, se deberá proceder a la devolución del dinero pagado por el producto o servicio. En todo momento, se deberá dejar constancia del ofrecimiento por parte de las empresas del GEC, así como de la negativa o aceptación del consumidor.

Lo establecido en el presente acápite es sin perjuicio de lo estipulado en la Guía de Competencia Desleal en Materia Publicitaria del GEC, la cual regula los lineamientos básicos que nuestras empresas deben seguir al momento publicitar productos y servicios propios y de terceros.

10. CONSECUENCIAS DE INCURRIR EN ACTOS QUE CONTRAVENGAN LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Incumplir la normativa de Protección al Consumidor genera consecuencias negativas para las empresas que conforman el GEC. Dentro de su ámbito de negocio. Dichas consecuencias son:

- a) **Deterioro de la reputación de la compañía:** La cual se refleja en:
 - o Pérdida de clientes;
 - o Pérdida de oportunidades para alianzas con otras entidades;
 - o Falta de credibilidad frente a entidades públicas y en el mercado; y,
 - o El deterioro de la marca.
- b) **Consecuencias administrativas para la compañía:** Pueden ser:
 - o Multas;
 - o Decomiso y destrucción de mercadería;
 - o Inscripción en el registro de infracciones y sanciones por cuatro (4) años
 - o Clausura temporal hasta por seis (6) meses; e,
 - o Inhabilitación, temporal o permanente en función de los alcances de la infracción sancionada.
- c) **Consecuencias civiles para la compañía:** Pueden ser:
 - o Indemnizaciones por daños y perjuicios.

11. SOBRE EL INCUMPLIMIENTO A LA PRESENTE POLÍTICA

Si tiene conocimiento o sospecha de un posible incumplimiento a esta Política, se deberá informar

de manera inmediata a través de los diferentes canales de reporte que existen: Grupo El Comercio Te Escucha, Comité de Auditoría y Riesgos, Jefe inmediato, Gerente del área, Gerente Central Legal y de Cumplimiento, Gerente de la Unidad de Negocio o Empresa.

Los procedimientos están establecidos para asegurar que estos reportes sean investigados y que las acciones tomadas sean las apropiadas. El GEC tiene una política de “no represalias” contra ningún denunciante por reportar algún incumplimiento potencial o real de esta Política. Todos los reportes serán tratados de manera confidencial y se concederá el anonimato a la persona que reporta si es que éste lo solicita.

ANEXO A

Lineamientos del Libro de Reclamaciones

En caso el consumidor requiera presentar un reclamo, podrá ingresar al Libro de Reclamaciones Virtual, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información, según lo dispuesto por el Reglamento del Libro de Reclamaciones:

1. Denominación que permita identificar a la Hoja de Reclamación.
2. Numeración correlativa y código de identificación.
3. Fecha del reclamo o queja.
4. Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
5. Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
6. Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
7. Identificación del producto o servicio contratado.
8. Detalle de la reclamación.
9. Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
10. Firma del Consumidor. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja.

La hoja de reclamación deberá tener una estructura similar a la ejemplificada en el siguiente formato:

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-2011]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA]				
[DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES]				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:				
				FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
DETALLE:				
				FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)

ANEXO B
Aviso del Libro de Reclamaciones

Las empresas del GEC que cuenten con un Libro de Reclamaciones Virtual deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el siguiente formato como imagen:



