

# **Indecopi refuerza Sistema de Alertas de Consumo con cambios en la ley**

El **Sistema de Alertas de Consumo** es una herramienta fundamental para **proteger a los consumidores** ante productos o servicios que puedan representar **riesgos para su salud o seguridad**. Administrado por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)**, este sistema busca garantizar la **información oportuna y precisa sobre productos defectuosos**.

Un ejemplo común de estas alertas son los llamados **masivos** a propietarios de **vehículos con fallas** en el sistema de **bolsas de aire** o en la conectividad de las **cámaras de retroceso**. Estas advertencias permiten a los consumidores acudir a los **concesionarios o talleres autorizados** para la **corrección de fallas**, reduciendo el riesgo de **accidentes o daños**.

## **El marco legal que regula las alertas de consumo**

La base legal del **Sistema de Alertas de Consumo** se encuentra en el **artículo 28°** de la **Ley N.° 29571**, que aprobó el **Código de Protección y Defensa del Consumidor**, y que establece la obligación de los **proveedores** de eliminar o reducir los riesgos de productos o servicios comercializados. En caso de identificar **peligros no previstos**, los proveedores deben noticiar a las **autoridades competentes**, la **retirada o sustitución** del producto afectado, su **reparación** si es necesario, e informar a los **consumidores** sobre los riesgos detectados.

Esta normativa se complementa con el **Decreto Supremo N.°**

**050-2016-PCM**, que aprobó el **Reglamento sobre la Comunicación de Advertencias y Alertas de Riesgos de Productos o Servicios**. Este reglamento establece los **procedimientos** para notificar a los **consumidores** sobre los riesgos para su salud o seguridad, y define el concepto de «**advertencia**» como un aviso público realizado por el proveedor a través de medios de comunicación masiva, tales como **diarios, radio, sitios web** y otros canales. También se considera dentro de esta definición las **comunicaciones individuales** dirigidas a los consumidores a través del **teléfono, correo** u otros medios.

## **Nuevos cambios en la comunicación de alertas**

Con la reciente aprobación de la **Ley N.° 32230** se introducen modificaciones claves en el **Código de Protección y Defensa del Consumidor**, con el objetivo de mejorar la eficacia en la **difusión de alertas de seguridad**.

Uno de los cambios más relevantes es la priorización de las «**vías de comunicación individuales con los consumidores**». A partir de ahora, los **proveedores** deben dar preferencia a la **notificación directa** a los afectados mediante **correo electrónico, mensajes de texto o llamadas telefónicas**.

En caso de que no sea posible identificar a los **compradores** de un producto o servicio riesgoso, las empresas podrán recurrir a los **medios masivos**, publicando avisos en **diarios, radios o sitios web**. Esto representa un reto para las compañías que no cuentan con servicios **postventa**, ya que ahora deben implementar **estrategias** para individualizar la **comunicación** con sus clientes.

# Innovación y digitalización de las alertas

Otro aspecto clave de la **Ley N.° 32230** es la incorporación de **canales digitales innovadores** para la **comunicación de alertas**. La normativa permite a los **proveedores** utilizar herramientas tecnológicas como **redes sociales, aplicaciones de mensajería, sitios web** y otras **plataformas digitales** para difundir información sobre **riesgos de productos y servicios**.

Este enfoque busca garantizar que los **consumidores** reciban las **alertas** de manera rápida y accesible, aprovechando el **ecosistema digital** actual. Además, estas plataformas facilitan la **interacción directa** entre los consumidores y proveedores, permitiendo resolver dudas en **tiempo real** y fortaleciendo la **confianza en la compra**.

## El rol de Indecopi y la responsabilidad de las empresas

Las modificaciones también refuerzan las **responsabilidades de los proveedores**, quienes deberán garantizar que la **información de contacto** de los consumidores esté **actualizada**. Esto permitirá notificar oportunamente a los **compradores** sobre cualquier **riesgo detectado**, incluso en casos donde no haya un servicio **postventa** formal.

Los proveedores deberán habilitar múltiples **canales de comunicación gratuitos** y accesibles, como **correos electrónicos, redes sociales, páginas web, aplicaciones de mensajería** y **líneas telefónicas**. Esto no solo optimiza la entrega de **alertas**, sino que también ofrece a los consumidores la posibilidad de elegir el canal que les resulte más conveniente para recibirlas.

Por su parte, el **Indecopi** tendrá un papel clave en la gestión

y supervisión del nuevo sistema, asegurando que los proveedores cumplan con los **requisitos** establecidos en la normativa. La entidad también coordinará con otras instituciones para garantizar una respuesta eficaz ante los **riesgos detectados**. Además, los consumidores pueden acceder a información actualizada sobre productos o servicios riesgosos en el portal oficial del **Sistema de Alertas de Consumo**: [www.alertasdeconsumo.gob.pe](http://www.alertasdeconsumo.gob.pe).

## **Desafíos y adaptación de las empresas**

Se espera que el **fortalecimiento del Sistema de Alertas de Consumo**, mediante estas modificaciones, mejore la capacidad de los **consumidores** para tomar **decisiones informadas** y garantice una respuesta más eficiente y accesible ante cualquier **riesgo detectado**. Este sistema contribuye a una mayor **protección de la salud y seguridad** de los ciudadanos, permitiendo a los consumidores estar mejor preparados y alertas ante los peligros asociados a los **productos** que utilizan.

Sin embargo, es importante considerar que la **implementación** de estas reformas debería darse en forma **progresiva**, considerando la mayor demanda de información y los nuevos **canales alternativos de comunicación**. Estos **desafíos** para las empresas deben ir acompañados de **plazos de adecuación razonables** y ajustes en la **normativa complementaria**, como el **Decreto Supremo N.° 050-2016-PCM**.

En conclusión, las modificaciones al **Sistema de Alertas de Consumo** representan un avance significativo en la **seguridad y transparencia** del mercado. Con la implementación de **canales de comunicación más directos y digitales**, los consumidores tendrán acceso a **información más precisa y oportuna** sobre los **riesgos de los productos o servicios** que adquieren.

A medida que la **tecnología evoluciona**, es fundamental que la

**normativa se adapte**, garantizando un entorno de consumo más seguro y accesible para todos. La correcta aplicación de estas reformas permitirá que tanto los **consumidores** como los **proveedores** se beneficien de un mercado más **transparente, confiable y eficiente**.

## **LEE MÁS:**

*Impuesto Predial y Arbitrios 2025: ¿cuánto y cómo debo pagar?*

## **CONOCE NUESTRO TIKTOK:**

*@camaracomerciolima ¡Bajó el dólar! Atento si quieres comprar dólares. 🇵🇪 #camaracomerciolima #viralperu #dolares #comprardolares #economaperuana #tipfinanciero 🎵 Suspenseful and tense orchestra(1318015) – SoLaTiDo*