

#CiudadanoInformado

1

La información. En todas las relaciones de consumo tenemos derecho a recibir información oportuna, suficiente y veraz antes de adquirir un producto o servicio para tomar una decisión de consumo informada.

Artículo 1 párrafo 1.1. literal b. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2

Una compra segura. Ningún producto o servicio debe implicar un riesgo para nuestra salud o seguridad.

Artículo 1 párrafo 1.1. literal a. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3

No ser discriminado en tus relaciones de consumo.

No debemos ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. El trato diferente solo puede darse por causas objetivas y razonables.

Artículo 1 párrafo 1.1. literal d. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4

Recibir productos y servicios adecuados. Los productos o servicios que adquiramos deben contar con las características ofrecidas, existiendo una correspondencia entre lo que esperamos recibir y los que nos brinda el proveedor.

Artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

5

La libre elección. Tenemos libertad para elegir los productos o servicios más convenientes e idóneos, sin ningún tipo de presión o condicionamiento.

Artículo 1 párrafo 1.1. literal f. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ser escuchados de manera individual o colectiva. Nuestra voz puede ser escuchada de manera colectiva a través de las Asociaciones de Consumidores (<https://www.consumidor.gob.pe/contactalas>).

Artículo 1 párrafo 1.1. literal j. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

10

Atender nuestros reclamos o quejas. Tenemos derecho a que atiendan nuestros reclamos o quejas registrados en el Libro de Reclamaciones físico o virtual.

Artículo 1 párrafo 1.1. literal h. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

9

Pagar nuestras deudas por adelantado. La entidad financiera no debe penalizarnos por pagar nuestras deudas por adelantado.

Artículo 1 párrafo 1.1. literal k. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

8

La reparación o reposición de un producto. Tenemos derecho a la reparación o cambio del producto, así como la nueva ejecución del servicio o, en su defecto, la devolución de la cantidad pagada, si estos no cumplen con las condiciones ofrecidas.

Artículo 1 párrafo 1.1. literal e. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7

La protección contra métodos comerciales abusivos. Nadie debe buscar que adquiramos productos o servicios mediante métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos, ni abusivos en el cobro. La información que recibamos del proveedor no debe inducirnos al error.

Artículo 1 párrafo 1.1. literal c. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

6

DECÁLOGO DEL CONSUMIDOR

Todos los consumidores
tenemos derecho a: