

SÍLABO

CONSUMIDOR INFORMADO: DERECHOS Y PROTECCIÓN

I. Datos generales

1.1. Curso	Consumidor informado: derechos y protección
1.2. Modalidad	Virtual asincrónico
1.3. Duración	3 semanas
1.4. Número de horas lectivas	24 horas académicas

II. Sumilla

El curso “Consumidor informado: derechos y protección” tiene como propósito fortalecer las competencias de los ciudadanos en el conocimiento, análisis y aplicación de los principios, derechos y mecanismos vinculados a la protección del consumidor en el Perú. A través de un enfoque normativo y práctico, se busca que los participantes comprendan la importancia de promover una cultura de consumo responsable, equitativo y seguro, en concordancia con el marco legal vigente y los compromisos institucionales del Estado.

Durante el desarrollo del curso, los participantes explorarán los fundamentos conceptuales de la protección al consumidor, el rol del Indecopi, así como los derechos fundamentales de los consumidores y los mecanismos disponibles para su defensa. Asimismo, se abordarán temas clave como la asimetría informativa, la publicidad responsable, la seguridad de productos y servicios.

Este curso, diseñado en modalidad virtual autoformativa, permite a los participantes avanzar a su propio ritmo, accediendo a recursos interactivos, bibliografía y evaluaciones formativas que consolidan el aprendizaje.

III. Objetivo

Fortalecer las competencias de los ciudadanos en el conocimiento y aplicación de los principios, derechos y mecanismos de protección al consumidor, promoviendo una cultura de consumo responsable y ético en el marco normativo nacional.

IV. Objetivos específicos

- 4.1. Identificar los conceptos fundamentales y el marco normativo en la protección al consumidor.
- 4.2. Reconocer los derechos del consumidor y los mecanismos disponibles para su defensa.

V. Metodología

El curso se desarrolla bajo una modalidad autoinstructiva, permitiendo que los participantes avancen de forma autónoma y a su propio ritmo. Cada lección combina contenidos técnicos con actividades interactivas, casos prácticos y simulaciones que facilitan la comprensión y aplicación de conceptos clave sobre comercialización de propiedad intelectual.

La metodología se centra en el aprendizaje progresivo, partiendo del reconocimiento de elementos de propiedad intelectual hasta la evaluación integral de tecnologías para su comercialización. El enfoque lúdico y práctico del curso garantiza una experiencia formativa atractiva, útil y de alto valor público.

VI. Programación

Unidad 1: Introducción a la protección al consumidor		
Logro de aprendizaje: Identifica los conceptos fundamentales, el marco normativo y el rol del Estado en la protección al consumidor.		
Temas	Contenidos	Tiempo
Lección 1	Introducción a la Protección al Consumidor	12 horas
Lección 2	¿Qué es ser consumidor y proveedor?	
Lección 3	Asimetría Informativa	
Lección 4	¿Qué es el Indecopi y qué funciones cumple?	
Lección 5	Objetivos de la protección al consumidor	
Lección 6	Normativa de protección al consumidor	
Lección 7	Principios del Régimen Económico en la Constitución de 1993	
Lección 8	Código de Protección y Defensa del Consumidor	
Lección 9	Normas especiales por sectores	
Lección 10	Rol del Estado en la protección de los consumidores	
Lección 11	Objetivos de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor	
Lección 12	Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor	
Unidad 2: Derechos y mecanismos de protección al consumidor		
Logro de aprendizaje: Reconoce los derechos del consumidor y los mecanismos disponibles para su defensa, aplicándolos a situaciones prácticas.		
Sesión	Contenidos	Tiempo
Lección 1	Marco constitucional	12 horas
Lección 2	Derecho a la información y su impacto en el consumo responsable	
Lección 3	Publicidad y etiquetado de productos: herramientas para un consumo informado	
Lección 4	Derecho a productos y servicios idóneos: cumplimiento de promesas y calidad esperada	
Lección 5	Derecho a la igualdad y no discriminación en el acceso a bienes y servicios	
Lección 6	Derecho a productos y servicios seguros: prevención de riesgos en el consumo	
Lección 7	Consumo responsable: decisiones éticas, sociales y ambientales	
Lección 8	El derecho a reclamar, recomendaciones	
Lección 9	Mecanismos para la defensa de los derechos del consumidor	

VII. Evaluación

La evaluación tiene un enfoque formativo y se considera como un proceso sistemático y permanente.

Durante el desarrollo del curso, se aplican los siguientes instrumentos:

- **Evaluación de entrada y salida:** permitirán contrastar el nivel de conocimiento y

comprensión de lo desarrollado en el curso. Se aplicará un cuestionario de entrada al inicio del curso y un cuestionario de salida al final.

- **Evaluación del proceso:** al finalizar cada unidad el participante podrá verificar sus aprendizajes a través de los respectivos cuestionarios de evaluación.

7.1. Diseño de evaluación

Productos académicos	Código	Instrumento
Evaluación en línea 1	EL1	Cuestionario
Evaluación en línea 2	EL2	Cuestionario
Evaluación de salida	ES	Cuestionario

7.2. Promedio

Nota final (NF)
$NF = \frac{(EL1 + EL2 + ES)}{3}$

7.3. Requisitos de aprobación

Tener una nota aprobatoria en la ponderación de las evaluaciones. Se utiliza la escala de calificación vigesimal; la nota mínima aprobatoria es 11.

VIII. Medios y materiales

El curso está compuesto por medios y recursos diseñados especialmente para la modalidad a distancia (virtual). El medio más importante es el Aula Virtual, pues a través de ella se realizan todas las interacciones entre los participantes y el acceso a las actividades, materiales y recursos.

Los participantes cuentan con los siguientes recursos:

- Sílabo: que contiene la propuesta del curso.
- Materiales de lectura: contienen toda la información de cada unidad.
- Bibliografía: es una recopilación de lecturas que permiten complementar y profundizar en los temas tratados.
- Recursos interactivos: permiten avanzar por las distintas lecciones del curso reforzando lo aprendido.

IX. Bibliografía

- Chávez Viamontesi, J. Á., Quiñones Hernández, J., & Bernárdez Hernández, O. (2009). Talidomida, contextos históricos y éticos. Revista Humanidades Médicas, 9(3),1-21. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202009000300007&script=sci_abstract
- Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo (UNCTAD). (2017). Manual de protección al consumidor. Disponible en: https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplp2017d1_es.pdf

- Congreso de la República del Perú. (2009). Ley 29459, Ley de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2906846/Ley%2029459.pdf?v=1647256236>
- Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo (UNCTAD). (2016). Directrices para la protección del Consumidor. Disponible en: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- Congreso de la República del Perú. (2010). Ley N.º 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor. Diario Oficial El Peruano. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>
- Congreso Constituyente Democrático. (1993). Constitución Política del Perú de 1993. Disponible en: <https://www.tc.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Constitucion-Politica-del-Peru-1993.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2013). Ley N.º 30021: Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes. Diario el Peruano. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2182647/PDF%20de%20la%20Ley%20de%20promoci%C3%B3n%20de%20la%20alimentaci%C3%B3n%20saludable%20para%20ni%C3%B1os%20ni%C3%B1as%20y%20adolescentes..pdf?v=1631731718>
- Congreso de la República del Perú. (2012). Ley N.º 27181: Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/9868-27181>
- Congreso de la República del Perú. (2002). Ley N.º 27665: Ley de protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118372-27665>
- Congreso de la República del Perú. (2011). Ley N.º 29694: Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118443-29694>
- Congreso de la República del Perú. (2018). Ley N.º 30884. Ley que regula el plástico de un solo uso y los recipientes o envases descartables. Diario el Peruano. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1724734-1>
- Congreso de la República del Perú. (2000). Texto único ordenado del Decreto Legislativo 716: Ley de protección al consumidor. Disponible en: https://www.lundu.org/uploads/5/8/3/9/58393617/proteccion_al_consumidor_dl_716.pdf
- Gobierno del Perú. (1992). Decreto Ley N.º 25868: Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/5296223-25868>

- Congreso de la República del Perú. (2005). Ley N.º 28587: Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros. Disponible en: <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28587.pdf>
- Gobierno del Perú. (2008). Decreto Legislativo N.º 1062: Ley de Inocuidad de los Alimentos. Diario El Peruano. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1117319/0106220200731-107894-1odw3dj.pdf?v=1596210485>
- Gobierno del Perú. (2011). Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM, Reglamento de la Ley N.º 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor. Diario Oficial El Peruano. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/3462732-decreto-supremo-n-011-2011-pcm>
- Gobierno del Perú. (2007). Decreto Supremo N.º 008-2007-SA. Ley N.º 28376 Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos. Diario el Peruano. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/277876/249239_DS008-2007EP.pdf20190110-18386-1douacn.pdf
- Gobierno del Perú. (2018). Decreto Supremo 012-2018-SA, que aprueba el Manual de Advertencias Publicitarias, que establece los parámetros técnicos para las advertencias publicitarias (octógonos). Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/185531/93706_1.pdf?v=1591889535
- Gobierno del Perú. (1998). Decreto Supremo N.º 007-98-SA. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284610/256394_DS007-1998.pdf20190110-18386-1q4l45y.pdf?v=1547177843
- Indecopi. (2023). Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4265044/Co%CC%81digo%20de%20Proteccio%CC%81n%20y%20Defensa%20del%20Consumidor%20-%202023%20%281%29.pdf?v=1678981494>
- Indecopi. (2023). Memorias: Ciclo de mesas redondas - jueves de jurisprudencia en el Indecopi. Cuarta jornada. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Disponible en: https://escuela.indecopi.gob.pe/images/MEMORIA_JJ_-_CUARTA_EDICION.pdf
- Indecopi. (2023). Resolución sobre publicidad engañosa o Resolución sobre cláusulas abusivas (Resolución 1723-2023/SPC-INDECOPI). Disponible en: <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/11/Resolucion-1723-2023-SPC-Indecopi-LPDerecho.pdf>
- Indecopi. (2015). Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito en la Jurisprudencia del Indecopi. Disponible en: <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2016/07/Discriminacion-en-el-consumo-y-trato-diferenciado-ilicito-en-la-jurisprudencia-del-Indecopi-Legis.pe-Pasion-por-el-derecho.pdf>

- Indecopi. (2024, julio). Guía práctica de arbitraje de consumo. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6638085/5771359-guia-arbitraje-de-consumo.pdf>
- Indecopi. (s.f.). Guía interactiva de consumo. Disponible en: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/guiaconsumomype/arbitraje-consumo>
- Indecopi. (1996, 13 de noviembre). Resolución del Tribunal del Indecopi recaída en el Expediente No 005-96-CPC. Disponible en: <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2016/07/Discriminacion-en-el-consumo-y-trato-diferenciado-ilicito-en-la-jurisprudencia-del-Indecopi-Legis.pe-Pasion-por-el-derecho.pdf>
- Indecopi. (s.f.). Reclama Virtual. <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>
- Indecopi. (2024.). ¿Quieres hacer un reclamo? [Video]. Indecopi Oficial. Disponible en: https://youtube.com/shorts/UzeDogSj2eY?si=zcNJWkWY_IBLr9vr
- Lasarte Álvarez, C. (2010). Manual sobre protección de consumidores y usuarios (4ª ed.). disponible en: https://www.dsca.gob.es/sites/default/files/39_manualProtecConsum4aEdicion.pdf
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). Código de Protección al Consumidor y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571 y Normas complementarias. Disponible en: <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/CODIGO-CONSUMIDOR.pdf>
- Mensaje a la Nación del Presidente de la República ante el Congreso Nacional, del 28 de julio de 2009. (2009). Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FD79C04FDAAC094C05257FA90077870B/\\$FILE/Mensaje-2009-1-W.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FD79C04FDAAC094C05257FA90077870B/$FILE/Mensaje-2009-1-W.pdf)
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riesgo. (2023). Guía de etiquetado. Disponible en: <https://repositorio.midagri.gob.pe/bitstream/20.500.13036/1761/1/Gu%c3%ada%20etiquetado%202023.pdf>
- Ojeda, J. (2024, 24 mayo). ¿Por qué debemos leer las etiquetas de los alimentos y bebidas? [Video]. La Fuerza del Consumidor, Radio Indecopi. Disponible en: <https://youtu.be/vO83R6KAjTo?si=-pFglNAP1kblzGRc>
- Real Academia Española. (s.f.). Diccionario de la Real Academia Española. <https://dle.rae.es/>
- Rodríguez García, G. M (2008.). Asimetría informativa o desigualdad en el mercado: Apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor. Foro Jurídico, 8, 114-115. Disponible en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18500>
- Thorne León, J. (2010). Las relaciones de consumo y los principios esenciales en protección y defensa del consumidor: Reflexiones en torno al proyecto de Código de Consumo. Derecho & Sociedad, (34), 62-63. Disponible en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13328/13955>
- Tribunal Constitucional. (2005). TC pone fin al otorgamiento de licencias de funcionamiento municipal mediante el amparo. Disponible en: <https://www.tc.gob.pe/institucional/notas-de-prensa/not-e4849e1a9782b6f00cb82713649dd9aa/#:~:text=%C2%B0%203330%2D2004%2DA%A%2F,exclusivamente%20en%20las%20municipalidades%20y>

- Tribunal Constitucional del Perú. (2004). Sentencia recaída en el expediente N.º 3330-2004-AA/TC. Disponible en: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03330-2004-AA.pdf>
- Tribunal Constitucional del Perú. (2003). Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N.º 0008-2003-PI/TC. Disponible en: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>
- Urteaga, U. (s.f.). ¿Qué beneficios trae el arbitraje de consumo? [Video]. Indecopi Conecta. Disponible en: <https://youtu.be/ySJnlhUjc3E?si=OOAwuCPVWr08Z-Cw>