

INSTITUTO PULSO FISCAL

CURSO:

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ANTE EL INDECOPI

Fundamentos, procedimientos y criterios para la resolución de casos

Inicio: 7 de octubre de 2026
Modalidad: Virtual en vivo
Duración: 8 sesiones
Horario: 7:00 p. m. a 10:00 p. m.
Duración efectiva: 24 horas
Duración académica: 32 horas lectivas

I. SUMILLA

El curso de Protección al Consumidor ante el Indecopi brinda una formación integral y aplicada sobre el sistema peruano de protección al consumidor, abordando sus fundamentos jurídicos, las principales reglas que rigen las relaciones de consumo y los mecanismos administrativos para la solución de controversias y la determinación de responsabilidad de los proveedores.

El curso desarrolla especialmente la competencia del Indecopi, el procedimiento ordinario y el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor, así como la actividad de fiscalización y los procedimientos sancionadores iniciados por iniciativa de la autoridad. Asimismo, examina las reglas sobre prueba, responsabilidad, medidas correctivas, sanciones, recursos y principales criterios resolutivos.

La formación combina los fundamentos teóricos indispensables con la revisión de expedientes, resoluciones, precedentes y ejercicios de aplicación, permitiendo al participante comprender cómo se desarrollan en la práctica los procedimientos de protección al consumidor y cómo actúan los órganos del Indecopi en sus distintas etapas.

El curso está dirigido principalmente a estudiantes de últimos ciclos de Derecho, practicantes, bachilleres, abogados jóvenes y profesionales interesados en incorporarse o desarrollarse profesionalmente en el Indecopi, ejercer la defensa de consumidores o proveedores, o desempeñarse en áreas legales, regulatorias, de cumplimiento y atención de controversias de consumo.

II. OBJETIVOS DEL CURSO

Objetivo general

Desarrollar capacidades para identificar, analizar y resolver problemas jurídicos en materia de protección al consumidor, aplicando el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las reglas procedimentales y los principales precedentes y criterios resolutivos del Indecopi.

Objetivos específicos

Al finalizar el curso, el participante estará en capacidad de:

- Comprender los fundamentos, sujetos, derechos y principales obligaciones que configuran una relación de consumo.
- Identificar las principales prácticas prohibidas y determinar la competencia, la vía procedimental y el órgano competente.
- Comprender y diferenciar la estructura y tramitación del procedimiento ordinario y del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor.
- Comprender la actividad de fiscalización y el procedimiento sancionador iniciado por iniciativa de la autoridad.
- Aplicar criterios de prueba, atribución de responsabilidad, medidas correctivas, sanciones y recursos a casos concretos.
- Analizar y utilizar precedentes, resoluciones y criterios resolutivos del Indecopi en la solución de controversias.

III. PÚBLICO OBJETIVO Y BENEFICIOS

El curso está dirigido a:

- Estudiantes de Derecho de últimos ciclos.
- Practicantes y bachilleres interesados en iniciar una trayectoria profesional en protección al consumidor.
- Profesionales que busquen postular o incorporarse al Indecopi.
- Abogados que inician su práctica profesional en procedimientos de protección al consumidor.
- Abogados que asesoran o defienden a consumidores o proveedores.
- Profesionales de áreas legales, regulatorias, de cumplimiento, atención de reclamos y relaciones con consumidores.
- Servidores y profesionales del sector público interesados en regulación, protección al consumidor y funcionamiento de los mercados.

Beneficios

El participante podrá:

- Comprender el funcionamiento práctico de los procedimientos ante el Indecopi y las principales decisiones que se adoptan en cada etapa.
- Trabajar directamente con resoluciones, precedentes y expedientes.
- Desarrollar criterios para identificar infracciones, determinar competencia y organizar la prueba.

- Conocer cómo se analiza un expediente desde la perspectiva de quien denuncia, quien ejerce la defensa y quien debe resolver.
- Recibir formación de profesionales con trayectoria especializada y experiencia directa en protección al consumidor.
- Aplicar los conocimientos desarrollados mediante ejercicios y casos seleccionados.

IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

Clase 1. Fundamentos y reglas generales de protección al consumidor

Resultado de aprendizaje:

El participante comprende los fundamentos del sistema de protección al consumidor, identifica cuándo existe una relación de consumo y reconoce los principales deberes y mecanismos de protección previstos en el Código.

Bloque I. Fundamentos, ámbito de protección y organización del sistema

- Fundamentos económicos y constitucionales de la protección al consumidor.
- Principios y ámbito de aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Consumidor, proveedor y relación de consumo.
- Relación entre el Indecopi, organismos reguladores y otras autoridades sectoriales.

Bloque II. Principales deberes y mecanismos de protección

- Deber de información e idoneidad.
- Deber de seguridad y protección frente a riesgos.
- Sistema de alertas de consumo.
- Mecanismos de prevención y solución de conflictos de consumo.

Clase 2. Prácticas prohibidas, competencia y acceso a las vías procedimentales

Resultado de aprendizaje:

El participante identifica las principales prácticas prohibidas en las relaciones de consumo y aplica los criterios necesarios para determinar la competencia, la vía procedimental y el órgano competente.

Bloque I. Principales prácticas y conductas prohibidas

- Cláusulas abusivas.
- Métodos comerciales agresivos, engañosos y otras prácticas comerciales prohibidas.
- Discriminación y trato diferenciado.

Bloque II. Competencia y determinación de la vía

- Competencia del Indecopi en materia de protección al consumidor.
- Criterios de competencia material, territorial y por cuantía para determinar la vía procedimental y el órgano competente.
- Conflictos de competencia y criterios de solución.

Clase 3. Procedimiento ordinario de protección al consumidor

Resultado de aprendizaje:

El participante comprende la estructura y tramitación del procedimiento ordinario promovido por denuncia, desde su inicio hasta la decisión y su revisión en segunda instancia.

Contenido:

- Competencia de las Comisiones de Protección al Consumidor y supuestos sometidos al procedimiento ordinario.
- Inicio, calificación de la denuncia e imputación de cargos.
- Derecho de defensa, actividad probatoria y principales incidencias procedimentales.
- Determinación de responsabilidad, resolución y formas de conclusión.
- Medidas correctivas, sanciones, costas y costos.
- Recurso de apelación y segunda instancia.
- Principales criterios y particularidades del procedimiento ordinario.

Clase 4. Procedimiento sumarísimo de protección al consumidor

Resultado de aprendizaje:

El participante comprende integralmente la tramitación del procedimiento sumarísimo y distingue sus principales particularidades respecto del procedimiento ordinario.

Contenido:

- Competencia y distribución de asuntos entre los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos.
- Características y reglas especiales del procedimiento sumarísimo.
- Inicio, calificación e imputación de cargos.
- Descargos, actividad probatoria y carga de la prueba.
- Plazos, actuaciones y formas de conclusión.
- Determinación de responsabilidad, medidas correctivas, costas y costos.
- Recursos y segunda instancia.
- Principales diferencias respecto del procedimiento ordinario.

Clase 5. Fiscalización en materia de protección al consumidor

Resultado de aprendizaje:

El participante comprende cómo se desarrolla la actividad de fiscalización del Indecopi en materia de protección al consumidor y analiza los efectos que pueden derivarse de sus resultados.

Contenido:

- Finalidad, alcance y objeto de la fiscalización en materia de protección al consumidor.
- Inicio y desarrollo de las actuaciones de fiscalización.
- Facultades de la autoridad y derechos y deberes de los administrados.

- Requerimientos de información, visitas, verificaciones y obtención de evidencias.
- Documentación, resultados y formas de conclusión de la fiscalización.
- Evaluación de hallazgos y su posible vinculación con el inicio de procedimientos sancionadores.

Clase 6. Procedimiento sancionador iniciado por iniciativa de la autoridad

Resultado de aprendizaje:

El participante comprende la lógica y tramitación del procedimiento sancionador iniciado por iniciativa de la autoridad y lo distingue de los procedimientos promovidos por denuncia.

Contenido:

- Potestad sancionadora y actuación de oficio.
- Fuentes, antecedentes y resultados de fiscalización que pueden sustentar el inicio del procedimiento.
- Evaluación de los hechos e imputación de cargos.
- Derecho de defensa, actividad probatoria y valoración de medios probatorios.
- Tipicidad, causalidad y determinación de responsabilidad.
- Resolución, formas de conclusión e impugnación.
- Principales diferencias respecto de los procedimientos promovidos por denuncia.

Clase 7. Responsabilidad, medidas correctivas, sanciones y eficacia de las decisiones

Resultado de aprendizaje:

El participante aplica los principales criterios de atribución de responsabilidad y distingue las consecuencias jurídicas derivadas de la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor.

Contenido:

- Criterios de atribución de responsabilidad: tipicidad, causalidad, eximentes y efectos de la subsanación.
- Medidas correctivas reparadoras y complementarias.
- Sanciones, criterios de graduación y principio de razonabilidad.
- Allanamiento, reconocimiento, costas y costos.
- Motivación, nulidad y conservación de las decisiones.
- Firmeza, cumplimiento de medidas correctivas y actuaciones frente al incumplimiento.
- Nociones generales sobre agotamiento de la vía administrativa y control judicial.

Clase 8. Criterios resolutivos y análisis de casos relevantes

Resultado de aprendizaje:

El participante integra los conocimientos sustantivos y procedimentales desarrollados durante el curso mediante el análisis de resoluciones y casos representativos, aplicando criterios sobre competencia, imputación, prueba, responsabilidad y consecuencias jurídicas.

Contenido:

- Precedentes de observancia obligatoria y principales criterios resolutivos del Indecopi.
- Búsqueda, análisis y utilización de resoluciones y líneas jurisprudenciales.
- Análisis de casos vinculados con el procedimiento ordinario y sumarísimo.
- Análisis de un caso derivado de fiscalización y actuación de oficio.
- Caso integrador sobre competencia, imputación, prueba, responsabilidad, medidas correctivas o sanciones y recurso aplicable.

V. MATERIALES Y HERRAMIENTAS DEL CURSO

Además de las presentaciones y lecturas correspondientes a cada sesión, el Instituto Pulso Fiscal pondrá a disposición de los participantes un Kit profesional de Protección al Consumidor, compuesto progresivamente por:

- Compendio normativo actualizado.
- Mapa de órganos y competencias en materia de protección al consumidor.
- Cuadro comparativo del procedimiento ordinario y procedimiento sumarísimo.
- Resoluciones administrativas sobre principales lineamientos o criterios en materia de protección al consumidor.

Los materiales tienen por finalidad que el participante cuente no solo con documentos de consulta, sino con herramientas que pueda utilizar posteriormente en su práctica o ejercicio profesional.

VI. METODOLOGÍA

El curso se desarrolla bajo una metodología teórico-práctica, con especial énfasis en la comprensión del funcionamiento de los procedimientos de protección al consumidor ante el Indecopi y de su desarrollo en la práctica.

Las sesiones combinan la explicación de las reglas sustantivas y procedimentales con la revisión de expedientes, resoluciones, precedentes y criterios resolutivos, así como con ejercicios de aplicación orientados a comprender las distintas etapas, actuaciones y problemas que pueden presentarse durante la tramitación de los procedimientos.

La metodología empleará especialmente:

- revisión y análisis de expedientes;
- estudio de las etapas y actuaciones propias de cada procedimiento;
- análisis de resoluciones, precedentes y criterios resolutivos;
- ejercicios de determinación de competencia y vía procedimental;
- análisis de imputaciones, medios probatorios y estrategias de defensa;
- identificación de problemas procedimentales frecuentes; y
- resolución de casos seleccionados para aplicar los conocimientos desarrollados durante el curso.

El curso prioriza el aprendizaje verificable y la aplicación profesional de los conocimientos adquiridos, por lo que la certificación se encuentra vinculada al cumplimiento de las actividades académicas y a la aprobación de las evaluaciones previstas.

VII. EVALUACIÓN

La evaluación está orientada a comprobar la capacidad del participante para aplicar los conocimientos adquiridos durante el curso.

Evaluación parcial	40 %
Evaluación final	40 %
Participación	20 %
TOTAL	100 %

Para aprobar el curso, el participante deberá obtener la nota mínima establecida por el Instituto. La evaluación final permitirá integrar las competencias desarrolladas durante las ocho sesiones del curso.

VIII. INFORMACIÓN DE LAS CLASES Y CERTIFICACIÓN

Fechas

El curso se desarrolla en ocho (8) sesiones, todos los miércoles:

- Miércoles 7 de octubre de 2026.
- Miércoles 14 de octubre de 2026.
- Miércoles 21 de octubre de 2026.
- Miércoles 28 de octubre de 2026.
- Miércoles 4 de noviembre de 2026.
- Miércoles 11 de noviembre de 2026.
- Miércoles 18 de noviembre de 2026.
- Miércoles 25 de noviembre de 2026.

Horario: de 7:00 p. m. a 10:00 p. m.

Modalidad

El curso se desarrolla en modalidad virtual en vivo e incluye clases, materiales académicos, herramientas profesionales, ejercicios prácticos, acceso a las grabaciones por el periodo que determine el Instituto y certificación, de corresponder.

Duración académica

El curso comprende 24 horas efectivas de formación, distribuidas en ocho (8) sesiones de tres (3) horas cada una. Para efectos académicos, considerando una hora lectiva equivalente a 45 minutos, el curso tiene una duración de 32 horas lectivas.

Certificación

El Instituto Pulso Fiscal otorgará Certificado de Aprobación por 32 horas lectivas a los participantes que:

- hayan asistido como mínimo al 80 % de las clases; y
- obtengan nota final aprobatoria de acuerdo con el sistema de evaluación del curso.

La certificación acredita el cumplimiento de las exigencias académicas previstas y no se encuentra condicionada únicamente a la asistencia al curso.

IX. INFORMACIÓN ECONÓMICA

Inversión regular: S/ 450

Precio especial de lanzamiento: S/ 350

Tarifa para estudiantes y practicantes: S/ 250

Consultar por descuentos corporativos para tres o más participantes.

Métodos de pago

1. Transferencia a cuenta en soles Interbank:

Cuenta soles: 2003008150905

Cuenta interbancaria en soles: 00320000300815090538

2. Yape: 941 486 716

X. DATOS DE LOS DOCENTES

**Ana Peña Cardoza**

Abogada por la Universidad de Piura y egresada de la Maestría en Derecho Público por la misma universidad, con especialización en políticas públicas, regulación económica y competencia. Cuenta con más de 18 años de experiencia en el sector público. En el Indecopi se desempeñó como Directora Nacional de Protección del Consumidor y Gerenta de Supervisión y Fiscalización, además de ejercer funciones de jefatura regional y secretaria técnica, con experiencia en consumo, competencia y procedimientos administrativos. Ha ocupado cargos de alta dirección, entre ellos Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y Jefa Institucional de la Biblioteca Nacional del Perú, y cuenta con experiencia docente universitaria.

**Fernando Alonso Lazarte Mariño**

Abogado con amplia experiencia en protección al consumidor, regulación, fiscalización y derecho administrativo. En el Indecopi ha desempeñado diversos cargos vinculados a los procedimientos sumarisimos y a las Comisiones de Protección al Consumidor, incluyendo funciones de jefatura, secretaria técnica y participación como miembro de Comisión. Su trayectoria comprende la tramitación y análisis de procedimientos administrativos, la aplicación de criterios de protección al consumidor y la actuación de los órganos resolutivos. Cuenta, además, con experiencia en alta dirección y gestión pública, lo que complementa su conocimiento práctico de la toma de decisiones en la Administración Pública.