Manual de atención de recalls



Prohibida su difusión

ÍNDICE

- Deberes generales de seguridad e inocuidad 03
- Agentes responsables del deber de seguridad e inocuidad 05
- Sobre el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos 07
- Formas de identificar riesgos no previstos 09
- Medidas ante riesgos no previstos 12
  - Medidas a tomar frente a consumidores 14
  - Medidas a tomar frente a la autoridad 20
- Tipificación por incumplimiento 27
- Recomendaciones personalizadas 31



Deberes generales de

inocuidad y seguridad

Deberes generales de

seguridad e inocuidad



Seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, **riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad** de los consumidores o sus bienes.

Inocuidad

Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los **proveedores son responsables de la inocuidad** de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

Agentes responsables del

deber de inocuidad y seguridad

Agentes responsables del deber de

inocuidad y seguridad

Son responsables del deber de inocuidad y seguridad:

- Los **proveedores*** que participen en el proceso de producción o comercialización de los productos o servicios colocados en el mercado en los que se detecte la existencia de riesgos no previstos que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores.
- El **Indecopi**, en su calidad de autoridad nacional de protección del consumidor, en el ámbito de sus respectivas competencias.
- Las **autoridades sectoriales** en el ámbito de sus respectivas competencias.

***Proveedor**: Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios a los consumidores. Se considera proveedores a:

- Distribuidores o comerciantes
- Productores o fabricantes
- Importadores
- Prestadores



Sobre el Sistema de Alertas de

Productos y Servicios Peligrosos

Redondos

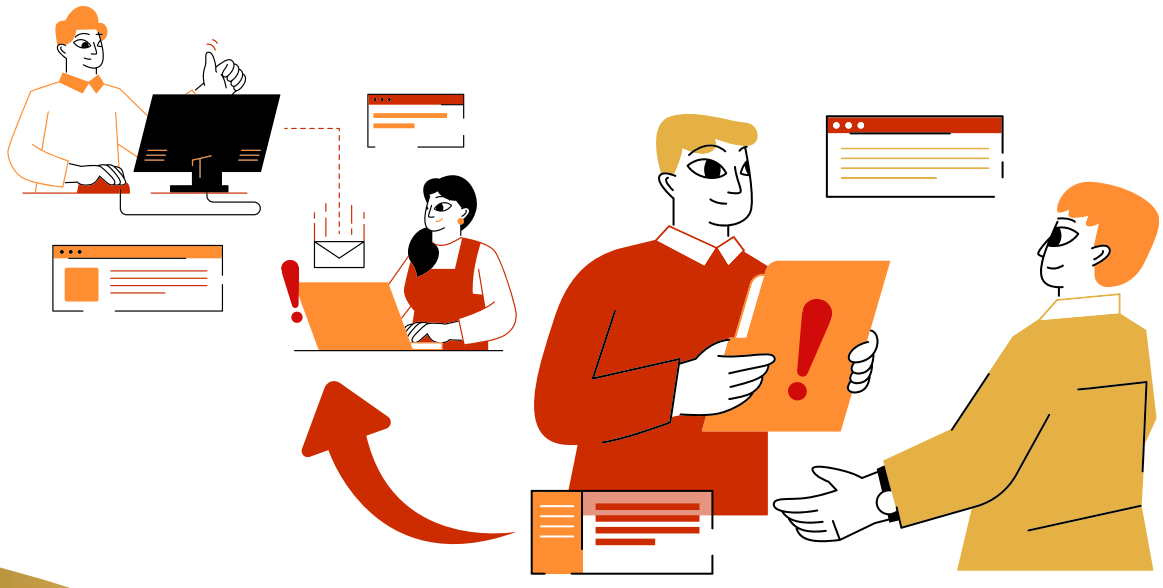
El Sistema de Alertas de Productos y Servicios

Peligrosos

El Sistema de Alertas de Productos y Servicios de Peligrosos es un conjunto de normas y procedimientos orientado a **difundir información a la ciudadanía** sobre riesgos no previstos o imprevisibles en productos o servicios. Se encuentra a cargo de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

En el marco de este Sistema, el Indecopi puede:

- Solicitar, consolidar y verificar ***información*** relacionada con productos y servicios peligrosos.
- Publicar y difundir ***alertas*** de productos y servicios peligrosos.
- Realizar monitoreo, seguimiento, actualización y verificación de las ***alertas*** publicadas y difundidas.
- Supervisar el cumplimiento del ***procedimiento de comunicación*** de advertencias y alertas de productos y servicios peligrosos.



Formas de identificar

riesgos no previstos

Redondos

Formas de identificar

Riesgos no previstos

La existencia de productos o servicios con riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores **puede ser detectada** a través de:

- Los **proveedores**, que deberán informar a los **consumidores** y a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del **Indecopi** a fin de advertir sobre los riesgos existentes y las precauciones a tomar.

> Estas comunicaciones deberán efectuarse en los plazos previstos en las **páginas 19 y 23** del Manual, respectivamente

- La **autoridad sectorial competente**, que deberá remitir una comunicación a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del **Indecopi** sobre el producto o servicio riesgoso, sus efectos, y las medidas a adoptar para contrarrestar dicho riesgo.



Formas de identificar

Riesgos no previstos

Además, la existencia de productos o servicios con riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores **puede ser detectada** a través de:

- Las **fuentes oficiales internacionales** de alertas o intercambio de información sobre productos riesgosos.
- La información remitida por **asociaciones de consumidores o consumidores afectados** a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

En ambos supuestos, la Dirección remitirá un requerimiento de información al **proveedor** que deberá ser cumplido en **03 días hábiles**, y ejecutará las acciones para verificar la información brindada y determinar la necesidad de emitir una alerta.

En caso el proveedor **no** reconozca los riesgos detectados, el Indecopi podrá iniciar acciones para determinar el riesgo del producto o servicio, sin perjuicio de las **responsabilidades** por:

- Violación de normas que determine la autoridad respectiva.
- Las responsabilidades penales que determine el Ministerio Público, según corresponda.



Medidas ante riesgos

No previstos

Medidas ante riesgos

No previstos

Cuando se verifique la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores en productos o servicios en el mercado, el proveedor debe adoptar de manera **inmediata** medidas razonables destinadas a eliminar o reducir dicho riesgo.

Las medidas pueden ser calificadas como:

- Medidas frente a la **autoridad**
- Medidas frente a los **consumidores**



La ***prueba*** de las medidas adoptadas corresponde al proveedor. Este debe recabarla, conservarla y presentarla en caso sea requerida por las autoridades.

I. Medidas a tomar frente
A consumidores

I. Medidas a tomar frente
A los consumidores

Según la naturaleza del riesgo identificado en el producto o servicio, el proveedor debe disponer su sustitución, reparación, retiro del mercado u otra medida que permita mitigarlo o eliminarlo, conservando las pruebas respectivas. Ello, sin perjuicio de la emisión de la advertencia correspondiente.

Sobre la obligación de emitir advertencias

Advertencia

Aviso público que realiza el proveedor a través de medios de comunicación con el fin de poner en conocimiento la existencia de un **riesgo** para la salud y/o seguridad en los productos o servicios que comercializa, así como las **medidas** que los consumidores deben adoptar al respecto.

Criterios aplicables a la advertencia: *¿Cómo debe difundirse?*

- A través de una forma de comunicación **idónea**, tomando en cuenta la **cantidad** de productos comercializados, la **naturaleza** del mismo, y el **sector** de consumidores que adquirió el producto.

- Debe ser difundida con **celeridad**. Si es un **daño grave** a la vida o a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de **inmediato**, apenas existan indicios de ello.



I. Medidas a tomar frente
A los consumidores

Sobre la obligación de emitir advertencias

Criterios aplicables a la advertencia: ***¿Por dónde debe difundirse?***

- Como **primera opción**, se deben usar vías de **comunicación individual** con el potencial consumidor afectado a través de cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas, entre otros.

- En caso de que no sea posible individualizar la comunicación con el consumidor que adquirió el producto o servicio, se debe recurrir como **segunda opción** a la difusión a través de, al menos, un **medio de comunicación masivo** de alcance nacional (radio, diarios de mayor circulación, televisión).

  Si la advertencia se hace a través de un medio de comunicación escrito y/o que permite el uso de elementos visuales, deberá emplearse un anuncio con la siguiente configuración referencial, sin perjuicio de asegurarse de cumplir con los puntos listados en la pág. 17 y 18 del presente Manual.



¡ADVERTENCIA!

La empresa "**X**" advierte que su producto/servicio "**Y**" presenta riesgos para la salud y/o seguridad de los consumidores.

FOTOGRAFÍA Y/O DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO*

Dichos riesgos se deben a que «**descripción detallada del defecto o característica del producto o servicio generador del riesgo**».

A fin de resguardar la seguridad y salud de nuestros clientes, hemos adoptado las siguientes medidas: «**descripción de las medidas adoptadas por el proveedor para mitigar el riesgo generado por el producto o servicio y el plazo a partir del cual se implementaron o implementarían**».

Para mayor información, favor contactarse con nosotros a través del siguiente teléfono «**número de teléfono**» o escríbanos al siguiente correo electrónico «**dirección de correo electrónico**».

*El uso de imágenes no es obligatorio, a menos que sea imprescindible a efectos de identificar el producto o servicio riesgoso.

Recomendación: difundir la advertencia de ambas formas para asegurar su llegada al público.

I. Medidas a tomar frente
A los consumidores

Sobre la obligación de emitir advertencias

Criterios aplicables a la advertencia: ¿Por dónde debe difundirse?

- En el caso de que la advertencia se haga por medios de comunicación **masiva**, su **dimensión y frecuencia** debe permitir que la información llegue a los consumidores afectados o potencialmente afectados.
- Se sugiere también publicar la advertencia en los **portales web** del proveedor.
- El proveedor debe **acreditar** ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor el medio de comunicación utilizado

¿Qué debe contener?

- Se debe especificar la **naturaleza del riesgo o peligro**, señalando si dicho riesgo afecta la vida o salud del consumidor, su propiedad o la pérdida o afectación del producto adquirido.
- Se debe utilizar un **lenguaje accesible y entendible** por un consumidor que actúa con diligencia ordinaria. No usar lenguaje excesivamente técnico o científico, ni términos que impidan al consumidor entender los riesgos o peligros advertidos.
- Se debe describir el **nivel de certidumbre** que del riesgo. Si es solo potencial o se tiene certeza absoluta del mismo, debe indicarse expresamente ello, pudiendo usarse expresiones condicionales. Si es un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que dé a entender ello al consumidor.

I. Medidas a tomar frente
A los consumidores

Sobre la obligación de emitir advertencias

¿Qué debe contener?

- Deben explicarse las **medidas** para evitar el riesgo, daño o los efectos que puedan producirse. De ser posible, se debe señalar cómo corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.
- Incluir **fuentes alternativas de información** gratuitas y de fácil acceso, con la finalidad de poder contar con más información sobre las advertencias de los riesgos y peligros del producto. Dicha información debe ser, además, comunicada de inmediato al Indecopi.
- Debe usarse un **encabezamiento o señal** de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte. El título debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, llame la atención y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia.
- La comunicación debe contener las **medidas de precaución** a tomar, un **número** de contacto, y si se procederá al **cambio o reparación**.
- Además, se debe consignar la información indicada en la página 21 y 22 del Manual (con excepción de los puntos 5, 6 y 10),



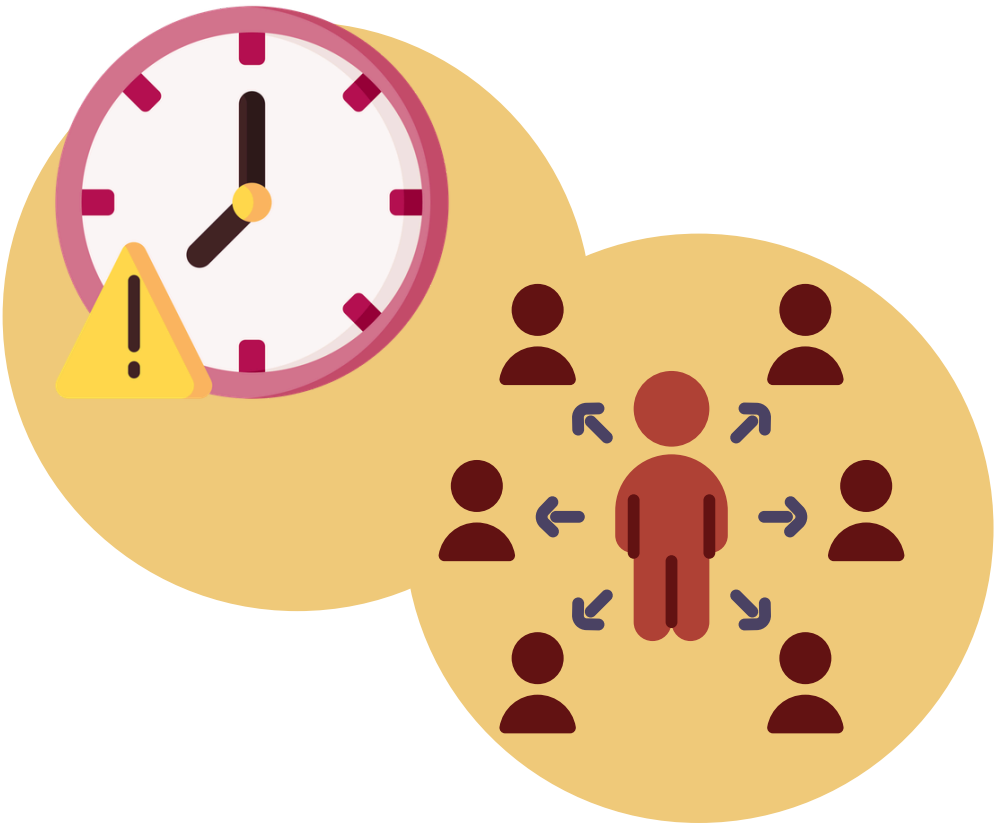
I. Medidas a tomar frente
A los consumidores

Sobre la obligación de emitir advertencias

¿En qué plazo de tiempo se debe difundir?

- Los proveedores deben difundir las advertencias en un plazo máximo de **cinco (05) días calendario**, contados desde la fecha en la que hayan tomado conocimiento de la peligrosidad del producto o existan indicios suficientes para suponer la existencia del peligro.

- Si el proveedor emite la advertencia luego de vencido el plazo, deberá acreditar ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor las **causas que le impidieron cumplir** con la difusión de la advertencia en el plazo previsto.



II. Medidas a tomar frente
A la autoridad

II. Medidas a tomar frente
A la autoridad

1. Sobre la obligación de informar al Indecopi riesgos no previstos

Los proveedores deben comunicar a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi la existencia de riesgos no previstos bajo un **formato** *(click para descargar)* que requiere lo siguiente:

1. **Identificación del proveedor** que informa sobre el producto o servicio peligroso, especificando la razón social, RUC, dirección, números telefónicos, correo electrónico, y datos de una persona de contacto.

2. Información sobre los **proveedores que participaron en la cadena** de fabricación, distribución, importación y comercialización, de poseer esta información.

3. **Descripción sencilla y detallada** del producto o servicio. En especial, marca, modelo, lote, serie, chasis (de corresponder), fecha de fabricación y país de procedencia.

4. Descripción detallada del **defecto o característica** del producto o servicio generador del riesgo no previsto, **efectos** que puede generar en el consumidor y, de ser el caso, descripción de los accidentes que podría generar.

5. **Cantidad** de productos o servicios puestos en el mercado y unidades adquiridas por los consumidores.

6. Distribución **geográfica** de los productos o servicios materia de alerta, de contar con esta información.

7. **Medidas** adoptadas para mitigar el riesgo generado por el producto o servicio. Por ejemplo, disponer la sustitución, reparación, o retiro del mercado de los productos o servicios.

II. Medidas a tomar frente
A la autoridad

1. Sobre la obligación de informar al Indecopi riesgos no previstos

Los proveedores deben comunicar a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi la existencia de riesgos no previstos bajo un **formato** *(click para descargar)* que requiere lo siguiente:

8. Copia de la **advertencia** difundida (Ver página **15** del Manual)

9. **Plazo** fijo o aproximado a partir del cual se vienen implementando o implementarían los remedios de reparación o de reposición.

10. **Anexos** que se adjuntan a la comunicación: fotos, declaración única de aduanas, constancia de las comunicaciones emitidas, comunicaciones entre la casa matriz y la sucursal, pruebas de laboratorio, informes, discos compactos, memorias USB, etc.

El reporte señalado se puede efectuar de 3 formas distintas

- De manera **física**, completando el formato proveído por INDECOPI y presentarlo ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.

- De manera **virtual**, completando el formato proveído y presentarlo en la mesa de partes virtual del INDECOPI, dirigido hacia la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.

- De manera **virtual**, a través del servicio de reporte en línea disponible (https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/proveedor). Para ello, es necesario registrarse y crear una cuenta con los datos de la empresa.

II. Medidas a tomar frente
A la autoridad

1. Sobre la obligación de informar al Indecopi riesgos no previstos

Se sancionará con una multa no menor de **1 UIT** ni mayor de **50 UIT** en caso:

- Se proporcione **información** falsa, o se oculte o altere documentación que haya sido requerida por el Indecopi, o sea relevante para una decisión que se adoptará.
- Sin justificación se incumplen los **requerimientos** de información que se le haga

La multa se duplica en caso de reincidencia

Los proveedores deberán cumplir con remitir la información en un plazo máximo de **cinco (05) días hábiles**, contados desde la fecha en que hayan tomado ***conocimiento*** de la peligrosidad del producto o existan ***indicios*** suficientes para suponer la existencia del peligro.

Se puede solicitar una ampliación por motivos fundamentados, hasta por **diez (10) días hábiles** adicionales.



II. Medidas a tomar frente
A la autoridad

2. Sobre la obligación de informar al Indecopi en casos de sospecha

Los **distribuidores y comercializadores** que tengan **sospechas** sobre la seguridad de un producto o hubieran verificado, en al menos una unidad, que un producto genera un riesgo injustificado (aun cuando sea un caso aislado) deben remitir al *productor* y a la *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor* la información de la que disponen.

En caso que el **fabricante o el importador** del producto sea quien detecte el carácter peligroso de un producto, además de reportarlo a las *autoridades competentes* y al *consumidor*, deberá informarlo a los *distribuidores* y *comercializadores*.

- Dichas comunicaciones deben darse en un plazo máximo de **cinco (05) días calendario**, contados desde la fecha en la que hayan tomado conocimiento de la peligrosidad del producto, o existan indicios para suponer su existencia.



II. Medidas a tomar frente
A la autoridad

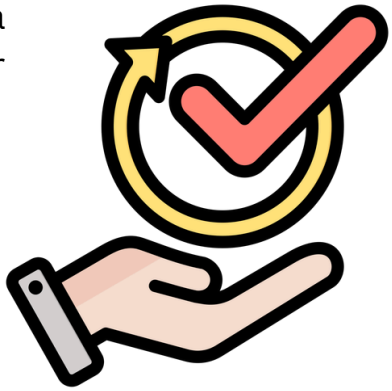
3. Sobre la obligación de absolver requerimientos de información

En caso se identifiquen riesgos no previstos para la salud y/o seguridad en productos o servicios a partir de:

- Las **fuentes oficiales internacionales** de alertas o intercambio de información sobre productos riesgosos.
- La información remitida por **asociaciones de consumidores o consumidores afectados** a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

La Dirección remitirá un requerimiento de información al proveedor que debe ser cumplido en **03 días hábiles**, y ejecutará las acciones para verificar la información brindada y determinar la necesidad de emitir una alerta.

En caso el proveedor **no** reconozca los riesgos detectados, el Indecopi podrá iniciar acciones para determinar el riesgo del producto o servicio y emitir una alerta, si corresponde. Ello, sin perjuicio de:



- La responsabilidad por violación de normas que determine la autoridad respectiva.
- Las responsabilidades penales que determine el Ministerio Público, según corresponda.

II. Medidas a tomar frente
A la autoridad

4. Sobre la obligación de acudir a citas agendadas por el Indecopi

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor tiene la facultad de citar a los proveedores de los productos o servicios riesgosos para obtener mayor información sobre:

- Las **características** de dichos productos o servicios
- Los **riesgos** que puede generar su manipulación
- Las **medidas** a adoptar para eliminar o reducir los riesgos.

En caso de **inasistencia** del proveedor, la Dirección remitirá la información que dispone a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin que inicie la fiscalización correspondiente.



Tipificación por **incumplimiento**

Tipificación por

Incumplimiento

El incumplimiento de los requisitos señalados en el presente manual califican como una infracción a lo estipulado en el **artículo 28°** del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La multa máxima permitida por ley para infracciones al Código es de 450 UIT.

Ejemplos prácticos de sanción

- En la Resolución N° 043-2022/CC3, la Comisión de Protección al Consumdior N° 3 sanciona a Nestle Perú con:

10.2 UIT por no informar al Indecopi

- **10.2 UIT** por infracción al artículo 28° del Código, por **no informar a la Dirección** de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en el plazo de **5 días hábiles**, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los productos: (i) *"Chocotón: panetón relleno de gotas con sabor chocolate"* y (ii) *"Panetoncito: panetón relleno de pasas y frutas confitadas"*.

7.4 UIT por no informar a los consumidores

- **7.4 UIT** por infracción al artículo 28 del Código, toda vez que no cumplió con **informar a los consumidores**, en el plazo de **5 días calendario**, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los mismos productos.

Tipificación por

Incumplimiento

El incumplimiento de los requisitos señalados en el presente manual califican como una infracción a lo estipulado en el **artículo 28°** del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ejemplos prácticos de sanción

- En la Resolución N° 036-2025/CC3, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 sanciona a Derco Perú con:

13.8 UIT por no informar al Indecopi

- **13.8 UIT** por infracción al artículo 28° del Código, por **no informar a la Dirección** de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en el plazo de **5 días hábiles**, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los vehículos marca Renault, modelo Oroch de los años 2022 y 2023.

10.9 UIT por no informar a los consumidores

- **10.9 UIT** por infracción al artículo 28 del Código, toda vez que no cumplió con **informar a los consumidores**, según los criterios dispuestos por ley, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los mismos productos. Específicamente, al no señalar la naturaleza del riesgo y las medidas adoptadas respecto a los vehículos indicados.

Tipificación por

Incumplimiento

En caso no se absuelva un requerimiento de información para identificar un riesgo no previsto, o se proporcione información falsa, o se oculte o se altere documentación que haya sido requerida por el Indecopi

Se sancionará con una multa no menor de **1 UIT** ni mayor de **50 UIT**. La multa se duplica en caso de reincidencia.

En caso un proveedor no acuda a una cita agendada por el Indecopi

En caso de **inasistencia** del proveedor, la Dirección remitirá la información que dispone a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin que inicie la **fiscalización** correspondiente.



Recomendaciones

Personalizadas

Recomendaciones

Personalizadas

Respecto al documento sobre *Gestión de Incidentes, Retiro y Recuperación de Productos (PR/AC-PO011)*, realizamos las siguientes sugerencias y pautas:

- En el **punto 5** sobre *"Documentos de Referencia"*, incluir las siguientes normativas aplicables: (a) Código de Protección y Defensa del Consumidor y (b) Decreto Supremo N° 050-2016-PCM
- En el **punto 6.1** sobre *"Generalidades"*, sugerimos señalar que las pruebas objetivas suficientes sobre el retiro productos (referentes a las acciones correctivas y preventivas) sean conservadas por un plazo prudente, considerando que el Indecopi tiene facultades para monitorear el estado y ejecución del recall. **Por ejemplo:**
  - Conservar toda documentación del procedimiento de retiro de productos.
  - Conservar las copias de los correos internos o mensajes que se envien a los consumidores afectados.
- En el **punto 6.2** sobre *"Aplicación"*, recomendamos agregar el siguiente supuesto de activación del procedimiento: Por causa de una fuente internacional de alertas, se toma conocimiento del riesgo no previsto de un producto o insumo utilizado en la cadena de producción.

Redondos

Recomendaciones Personalizadas

Respecto al documento sobre *Gestión de Incidentes, Retiro y Recuperación de Productos (PR/AC-PO011)*, realizamos las siguientes sugerencias y pautas:

- En el **punto 6.4** sobre *"Estrategia de retiro de producto del mercado"*, sugerimos señalar que la advertencia pública debe ser efectuada tanto para los retiros que presentan un peligro serio a la salud pública (**Clase I**), como también para productos que puedan generar consecuencias médicas adversas de salud temporales o reversibles (**Clase II**). Ello, pues de acuerdo a la normativa aplicable, basta con la existencia de una potencialidad, sospecha o indicio de riesgo para la obligatoriedad de difusión de una advertencia.

- En el **punto 6.5** sobre *"Comunicación del retiro de producto del mercado"*, recomendamos agregar la obligatoriedad de conservación de evidencias que respalden dichas comunicaciones.

- En el **punto 6.7** sobre *"Procedimiento"*, dentro de la subsección **6.7.5** *"Comunicación y Notificación"*, sugerimos señalar que:

  - Se debe usar como primera opción vías de comunicación individual con el potencial consumidor afectado. En el caso de que no sea posible individualizar la comunicación, se debe recurrir a medios de comunicación masivos de alcance nacional.
  - Para toda comunicación, considerar los plazos y procedimientos establecidos en el Manual de Recalls.

- En el **punto 7** sobre *"Anexos"*, sugerimos incluir el Anexo directo para el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos: Número 224-7800, Anexos 3901 y 3924

Créditos



Producto elaborado por el Área de Publicidad, Consumo y Privacidad del Estudio Muñiz

Alex Sosa Huapaya | Eliane Zambrano Nalvarte | Maria Fernanda Villanueva Ruete | Constanza Hidalgo Pedemonte

Julio 2025

Se prohibe la reproducción no autorizada del presente documento.