

# Este 15 de Marzo: Día Mundial del Consumidor

## Sé un aliado para tus consumidores

- El programa de cumplimiento no es un simple programa de control de calidad ni un aislado proceso de atención de reclamos, pero si puede ser una herramienta útil ante la creciente ola de reclamos en su sector.
- Se trata de una guía interna para manejar la relación proveedor-consumidor en sus diversas etapas, donde ambos están satisfechos.
- Estas buenas prácticas introducen orden a la empresa. Indispensable.
- Identifica situaciones de riesgo para la compañía en su relación con el consumidor, de tal forma que evite controversias o inesperados escenarios de conflicto legal entre las partes (cliente-empresa).
- Desarrolla todas sus actividades de acuerdo a las leyes, reglamentos, normas y prácticas éticas que se aplican a su sector e industria.
- Genera una verdadera cultura de respeto hacia los consumidores y promoverá la adopción de mejores estándares, optimizando procesos internos y mejorando la reputación y confianza.
- Aplicar un plan de cumplimiento de protección de los derechos de los consumidores puede prevenir los incidentes con sus clientes.

***Fuente:*** Zoom Empresarial

Asimismo, **EPEI-Perú** tiene un convenio de colaboración con **World Compliance Association**, que cuenta con más de 2500 asociados y constituye la mayor asociación de compliance de habla hispana para la promoción de una verdadera cultura del cumplimiento.

Por ello, desde el 2017, el 65% de las empresas de productos eléctricos internacionales, representadas por *Indeco SA, Ticino del Perú SA, Schneider Electric Perú SA, , Sonepar Perú SAC, Signify Perú S.A., Ledvance Perú S.A, Anixter Jorvex SAC, Weg Perú S.A.*, que forman parte de la Asociación Gremial de Empresas de Productos Eléctricos Internacionales del Perú (EPEI- PERÚ), firman todos los años la “Declaración de Cumplimiento Multipartidaria”, en la que asumen y reafirman su disposición a asumir políticas muy estrictas de cumplimiento y ética empresarial, así como cero tolerancia a la práctica del soborno y corrupción.

“Cada vez son más las empresas comprometidas con el fortalecimiento de su cultura de integridad, que entienden que el Compliance va mucho más allá de ser un medio de defensa ante riesgos penales. Quienes opten por ello, lograrán conducir todos sus procesos en cumplimiento del marco legal y de las mejores prácticas en beneficio de todos sus stakeholders, entre

los que se encuentran los consumidores. Ya no basta dar un buen servicio o fabricar un buen producto, los consumidores exigen buenos empresarios. Entender esto es la clave para la sostenibilidad de toda empresa", sostiene Tovar.

Para **Teresa Tovar, miembro de la Junta Directiva del Capítulo Perú de la World Compliance Association Capítulo Perú**, el Compliance constituye una herramienta fundamental para garantizar la protección de los derechos de los consumidores.

Una empresa sin compliance está expuesta y las consecuencias de no medir los riesgos ni implementar medidas preventivas pueden ser gravísimas para la reputación de la organización y afectar a sus consumidores.

Algunas oportunidades que brinda un programa de cumplimiento (Compliance):

El directivo añadió que, aplicar buenas prácticas en las empresas puede ser un mecanismo de protección al consumidor, porque permite a la organización desempeñar un mejor papel frente al cliente, siempre alerta para brindar un producto o servicio con calidad, respetuoso, empático y ético en todos sus procesos.

A decir de **Orlando Ardito, Gerente General de la Asociación Gremial de Empresas Internacionales de Productos Eléctricos del Perú (EPEI-Perú)**, no debemos dejar toda la responsabilidad al cliente para que ejerza, sólo, su derecho como consumidor, sino más bien, generar buenas prácticas de gestión empresarial, donde el rol protagónico que proyecte su empresa sea la defensa por la calidad, seguridad, el buen servicio, cero impactos a la salud y al medio ambiente; y esta sólo puede generarse desde el interior de las organizaciones.

Sin embargo, no basta con ofrecer un producto o servicio de calidad. La sociedad exige transparencia, coherencia entre lo que se le promete y lo que recibe y, por supuesto, ética. Por eso, el cumplimiento normativo o compliance se ha vuelto tan importante para las organizaciones y es un gran aliado para los consumidores.

Vender productos inseguros, fuera de la norma, tener una alta tasa de reclamos o una deficiente atención afecta a corto o mediano plazo la relación con el consumidor, situación que perjudica a las organizaciones e impacta negativamente en la credibilidad de los consumidores.