



TYTL

---

Torres y Torres Lara  
Abogados

Protección al  
consumidor



Durante más de cuatro décadas hemos acumulado una importante experiencia en el ámbito jurídico, económico y administrativo.

Nos dedicamos a prestar un servicio de asesoría legal integral de calidad, actuando proactivamente para encontrar soluciones creativas que permitan a nuestros clientes alcanzar oportunidades y evitar contingencias.

Buscamos ser reconocidos como un estudio referente en el ámbito empresarial con énfasis en responsabilidad social empresarial.

## Área Corporativa

El área comprende la asesoría general en temas comerciales y societarios, todas las formas de organización empresarial, contratación entre empresas, inversión extranjera y reestructuración de empresas.

En el área de Derecho del consumidor y competencia contamos con un equipo de especialistas liderado por el **Dr. Alonso Morales Acosta**, Socio Principal de Torres y Torres Lara Abogados. Especialista en Derecho comercial, Derecho de la Competencia, Derecho Bursátil y Derecho Agrario. Presidente de la Comisión de Protección al Consumidor durante cinco años y Miembro de la Comisión de Protección al Consumidor durante 7 años en INDECOPI.



# Protección al consumidor

El Código de Protección y Defensa del Consumidor tiene como ámbito de aplicación todas las relaciones de consumo celebradas o ejecutadas en el territorio nacional. Una relación de consumo está constituida por tres elementos:

- Un consumidor o usuario final.
- Un proveedor.
- Un producto o servicio materia de una transacción comercial.

## Ofrecemos consultoría en materia de:

- Servicios Financieros (oferentes pasivos y activos)
  - Reglamento de Transparencia de operaciones financieras.
  - Reglamento del Libro de Reclamaciones.
  - Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- Servicios Inmobiliarios
  - Protección al consumidor en contratos inmobiliarios.
  - Información mínima en el proceso de compra.
  - Información mínima del contrato de compraventa.
  - Obligación de saneamiento del proveedor.
  - Servicio de post venta.



- Servicios Automotrices
  - Cotización de vehículos.
  - Contratos de compra venta.
  - Servicio de Post-venta.
  - Servicio de mantenimiento del vehículo.
  - Folletos Informativos.



- Servicios Educativos
  - Procesos de selección.
  - Condiciones de matrícula.
  - Pagos permitidos por concepto del servicio educativo.
  - Materiales solicitados por el centro educativo.
  - Medidas implementadas para prevenir el Bullying



## Fases del Servicio

### 1. Diagnóstico

Se realizará un análisis legal de la información, acuerdos y niveles de servicio que la empresa proporciona a los consumidores. Estableciendo un informe de recomendaciones donde se detalle el estado de la empresa.

### 2. Implementación

Luego de efectuado el diagnóstico de recomendaciones se determinará la forma y mecanismos más idóneos para implementar las recomendaciones propuestas en la primera fase.

### 3. Monitoreo posterior a la implementación

Luego de haber finalizado la implementación y haber estandarizado los procedimientos, monitorearemos por un plazo de seis meses que las políticas y recomendaciones adoptadas cumplan de manera cabal con todo lo establecido a fin que no se produzca contingencia alguna.

# Confían en nosotros

- Pamer
- Nivel A
- Masaki
- Los Portales
- Jockey Plaza
- Banco de Comercio
- Banco de la Nación
- Schettini Performance
- Colegio Abraham Lincoln
- Banco de Crédito del Perú

## Principales Beneficios

- Mantener la fidelidad de sus clientes
- Evitar multas que pueden llegar hasta 450 UIT
- Mantener el prestigio y reputación de su empresa en el mercado
- Evitar ser registrados en el respectivo "Registro de infractores"

## Asesoría Permanente

Prestamos asesoría legal permanente en todas las áreas del Derecho en las que nos especializamos.

- Corporativo
- Litigios
- Tributario
- Laboral
- Responsabilidad Social Empresarial
- Administrativo
- Aduanero
- Agrario
- Ambiental
- Arbitraje
- Civil
- Comercio exterior
- Competencia
- Constitucional
- Contractual
- Telecomunicaciones
- Contratación con el Estado
- Cooperativo
- Inmobiliario
- Inversiones
- Lúdico
- Mercado de Valores
- Minero
- Informático
- Procesal Civil
- Procesal Penal
- Propiedad Industrial - marcas
- Protección al Consumidor
- Responsabilidad civil
- Responsabilidad en Servicios de Salud
- Pesquero



Edificio Lima Central Tower  
Av. El Derby 254 – Oficina 1404  
Surco

T: (+51 1) 618 1515  
F: (+51 1) 618 1520

consumidor@tytl.com.pe  
www.tytl.com.pe

