



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



## VIDEOCONFERENCIA LIBRO DE RECLAMACIONES COMO HERRAMIENTA PARA LA EXCELENCIA DEL SERVICIO

El objetivo de la videoconferencia es comprender la normativa y casuística relacionada al libro de reclamaciones como herramienta para la solución de conflictos de consumo.

### PROGRAMA

**Martes, 26 de septiembre de 2023**

15h00 – 15h10 Palabras de bienvenida  
**Representante de la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi**

15h10 – 16h10 **Temario**

- Principales derechos de los consumidores
- Principales obligaciones de los proveedores
- El Libro de Reclamaciones y sus últimas modificatorias
- Casos resueltos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Expositora: **Nancy Romero Velarde**  
Especialista de la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi

16h10 – 16h40 **Temario**

- Servicios de información especializada del Centro de Información y Documentación del Indecopi

Expositora: **Luz Díaz Falcón**  
Especialista del Centro de Información y Documentación del Indecopi

16h40 – 17h00 Ronda de preguntas

**PÚBLICO OBJETIVO** : Ciudadanía en general

**DURACIÓN** : 2 horas lectivas

PROGRAMA





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**MODALIDAD** : Virtual

**FECHA Y HORARIO** : Martes, 26 de septiembre de 2023, de 15h00 a 17h00.

**LUGAR** : Plataforma Zoom

**INGRESO** : Gratuito

**CERTIFICACIÓN** : La Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual otorga constancia de asistencia firmada digitalmente a las personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Inscripción correcta.
- Ingreso puntual.
- Permanecer durante toda la actividad académica.
- Respetar el Reglamento de la Escuela Nacional del Indecopi.

Las constancias serán enviadas por correo electrónico en un plazo de (20) días hábiles, posteriores a la realización de la actividad académica.

**INSCRIPCIONES** : [REGÍSTRESE AQUÍ](#)

**VACANTES** : Limitadas

### EXPOSITORAS

#### NANCY ROMERO VELARDE

Abogada graduada de la Universidad Católica Santa María de Arequipa, Conciliadora Extrajudicial acreditada por el Ministerio de Justicia y vocera del Indecopi. Es Magister en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Ha realizado diferentes estudios en Gestión Pública, Derechos Del Consumidor, Calidad en la Atención del Cliente, Sensibilización a la Calidad, Atención al Usuario en el Sector Público, Atención de las Personas con Discapacidad, entre otros. Además, cuenta con experiencia en el sector privado como asesora legal interna, así como en el sector público donde se ha desempeñado como asistente en la Comisión de Procedimientos Concursales de la Oficina Regional del Indecopi en Arequipa. Actualmente, labora como Especialista 1 de la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi.

#### LUZ DIAZ FALCÓN

Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Diploma en Innovación para el Mercado por la Universidad de Leipzig, Alemania. Egresada de la Maestría en Política y Gestión de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Actualmente se desempeña como Especialista del Centro de Información y Documentación del Indecopi.

Las personas que se inscriban en las actividades académicas organizadas por la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi, autorizan la utilización y/o el tratamiento de los datos personales proporcionados, para el envío de comunicados, invitaciones, materiales didácticos o similares. De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (N° 29733), los participantes podrán ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición en la utilización de sus datos personales, enviando un correo a ([escuela@indecopi.gob.pe](mailto:escuela@indecopi.gob.pe)).

