

DICTAMEN, APROBADO POR MAYORÍA, RECAIDO EN EL PROYECTO DE LEY 157/2021-CR, POR EL QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, SE PROPONE LA LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, REDUCIENDO EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

Señora Presidenta:

Ha sido remitido, para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **157/2021-CR**, presentado por el **Grupo Parlamentario Podemos Perú** a iniciativa del señor congresista **JOSÉ LUNA GÁLVEZ**, por el que se propone la ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores.

En la Octava Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 9 de noviembre de 2021 se aprobó el dictamen por **MAYORIA**. Con los votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Luis Roberto Kamiche Morante; Adolfo Tacuri Valdivia; Susel Paredes Piqué, Isabel Cortéz Aguirre; Lady Camones Soriano (con reserva) y Auristela Obando Morgan; votó en contra el congresista Diego Bazán Calderón y se abstuvo el congresista Luis Cordero Jon Tay.

I. SITUACION PROCESAL

a) Antecedentes Legislativos

Legislatura 2016-2021

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Parlamentario 2016-2017, en su sesión ordinaria de fecha 18 de abril de 2017, aprobó el dictamen recaído en los proyectos de ley 123/2016-CR y 578/2016-CR. En la sesión del Pleno del Congreso de la República realizada el 25 de mayo de 2017 se debatió el dictamen.

Puesto al voto, el texto sustitutorio fue aprobado con 100 votos a favor, sin votos en contra ni abstenciones. En la misma sesión plenaria se produjo la exoneración de la segunda votación con 91 votos a favor, sin votos en contra y con tres abstenciones.

La autógrafa de Ley fue remitida a Palacio de Gobierno el 7 de junio de 2017. El 26 de junio del año en curso, en uso de las atribuciones que le



Firmado digitalmente por:
KAMICHE MORANTE Luis
Roberto FAU 20161740126 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/11/2021 16:16:43-0800

confiere el artículo 108 de la Constitución, el Presidente de la República formuló observaciones a la Autógrafa de ley.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos 2017-208, en su Quinta Sesión Ordinaria, realizada el martes 3 de octubre de 2017, aprobó por mayoría, el dictamen de insistencia recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de ley que modifica los artículos 24 y 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Proyectos de Ley 123/2016-CR y 578/2016-CR).

El Proyecto de Ley 5089/2020-CR ingreso al Área de Trámite Documentario el 28 de abril de 2020, el mismo que no fue dictaminado.

b) Antecedentes de la Propuesta Legislativa en estudio.

El Proyecto de Ley 157/2021-CR ingreso al Área de Trámite Documentario el 8 de setiembre de 2021, el mismo que fue remitido a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora el 13 de setiembre de 2021.

c) Opiniones e Información solicitada

La Comisión ha solicitado opiniones a las siguientes instituciones:

- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, mediante oficio PO 25-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.
- **Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN** mediante oficio PO 26-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021
- **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)**, mediante oficio PO 27-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.
- **Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento - SUNASS** mediante oficio PO 28-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021
- **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)**, mediante oficio PO 29-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.
- **Presidencia del Consejo de Ministros**, mediante oficio PO 30-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.
- **Asociación de Consumidores CONACUP**, mediante oficio PO 31-2021-2022-CODECO-CR, de 20 de setiembre del 2021.
- **Asociación Proconsumidores del Perú**, mediante oficio PO 32-2021-2022-CODECO-CR, de 20 de setiembre del 2021.

d) Opiniones recibidas

La Comisión al momento de la elaboración del presente dictamen ha recibido las siguientes opiniones:

- d.1) **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, remitió su opinión a la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, a través del Oficio N° 000149-2021-PRE/INDECOPI de fecha 19 de octubre de 2021, suscrito por el Señor Julián Fernando Palacin Gutiérrez, Presidente Ejecutivo de la mencionada institución, el mismo que contiene el Informe N° 000083-2021-DPC/INDECOPI, emitido en conjunto por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Oficina de Asesoría Jurídica de fecha 14 de octubre del 2021.
- d.2) **El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN** remitió su opinión, a través del Oficio N° 271-2021-OS/PRES de fecha 28 de setiembre de 2021, suscrita por el Señor Jaime Mendoza Gacón, Presidente del Consejo Directivo de la mencionada institución, el mismo que contiene el Informe N° STOR-58-2021 de fecha 24 de setiembre del 2021, elaborado por la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos de Osinergmin.
- d.3) **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL**, remitió su opinión, a través del Documento N° 00162-PD/2021 de fecha 13 de octubre de 2021, suscrita por el Señor RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ, Presidente Ejecutivo de la mencionada institución, el mismo que contiene el Informe N° 279-OAJ/2021 de fecha 07 de octubre de 2021 elaborado por su Oficina de Asesoría Jurídica, el cual contiene la posición institucional del organismo regulador.
- d.4) **Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento - SUNASS** remitió su opinión, a través del Oficio N° 110-2021-SUNASS-PE de fecha 12 de octubre de 2021, suscrita por el Señor Iván Mirko LUCICH LARRAURI, Presidente Ejecutivo de la mencionada institución, el mismo que contiene el Informe N.° 056-2021-SUNASS-DPN, elaborado por la Dirección de Políticas y Normas y la oficina de Asesoría Jurídica de la institución.
- d.5) **Asociación de Consumidores CONACUP**, emitió su opinión, a través de su presidente el señor Paul Castro Garcia, en la Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 28 de setiembre de 2021, la misma que consta en la Transcripción de dicha sesión.
- d.6) **Asociación Proconsumidores del Perú**, emitió su opinión, , a través de su presidente el señor Jorge Luis Carranza Caballero, en la Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 28 de setiembre de 2021, la misma que consta en la Transcripción de dicha sesión.

c. **Otras opiniones recibidas y documentos analizados**

- c.1 **De la Asociación Peruana de Seguros - APESEG** que remitió su opinión, a través de la Carta N° 121-2021-PRESIDENCIA/APESEG, de fecha 28 de setiembre de 2021, suscrita por el Señor Eduardo Morón Pastor, Presidenta del Directorio de la mencionada institución.
- c.2 **De la Sociedad de Comercio Exterior del Perú - COMEX** que remitió su opinión, a través de la Carta N° 286-2021/GG/COMEXPERU de fecha 5 de octubre de 2021 y suscrita por la señora Jessica Luna Cárdenas, Gerente General de la mencionada institución
- c.3 **De la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP** que remitió su opinión institucional, a través de la Carta N° CONFIEP PRE 316/2021 de fecha 19 de octubre de 2021 y suscrita por el señor Oscar Caipo Ricci, Presidente de la mencionada institución.
- c.4 **De la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC**, que remitió su opinión institucional, a través de la Carta N° C00104-2021-GG-ASBANC de fecha 22 de setiembre de 2021 y suscrita por el señor Martín Naranjo Landerer, Presidente de la mencionada institución.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley 157/2021-CR propone modificar el artículo 24.1 y 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de que los reclamos recibidos de los consumidores sean atendidos en un plazo máximo de 7 (siete) días útiles, el cual, excepcionalmente, se puede ampliar por una única vez por tres (3) días hábiles.

III. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de 1993: artículo 65.
- **Ley 29571**, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- **Ley 28587**, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.
- **Ley 29158**, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- **Ley 27332**, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- **Ley N° 27444**, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **Resolución SBS 277- 2021**
- **Resolución SBS 1765-2005** Reglamento de Transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero.
- **Decreto Supremo 011-2011-PCM**, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Decreto Supremo 006-2014-PCM**, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.
- **Decreto Supremo 058-2017-PCM**, por medio del cual se modifica el Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- **Decreto Supremo 042-2011-PCM**, mediante el cual se establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- **Ley N° 27444**, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- **Resolución de Consejo Directivo 269-2014-OS/CD** y modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS/CD, Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"
- **Circular SBS G-184-2015** de fecha 30 de setiembre del 2015, Circular de Atención al Usuario.
- Sentencia de la Quinta Sala Especializada en lo contencioso administrativo con sub especialidad en temas de mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, recaída en el **Expediente N° 1931-2017**, Demandante Lan Perú S.A. Materia Acción Popular de fecha 30.11.2017.

IV. ANÁLISIS TÉCNICO

4.1. Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que el Proyecto de Ley 157/2021-CR cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: (i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de las propuestas de ley, (ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, (iii) así como el análisis costo beneficio.

4.2. Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa. El fin constitucional que se pretenden garantizar

El artículo 65 de la Constitución Política establece que: **"El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado"**.

De otro lado, debe tenerse en cuenta el pronunciamiento del Tribunal Constitucional, en el sentido de que *"El Libro de Reclamaciones es un instrumento de esencial importancia para lograr nivelar en cierta medida el desequilibrio o asimetría existente en la relación entre el consumidor y el proveedor del servicio. En este orden de ideas, el Tribunal Constitucional señala que el Estado cumple plurales funciones, entre ellas, (...) defiende al interés de los consumidores y usuarios como consecuencia de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, (...) tal responsabilidad conlleva la aplicación del principio pro consumidor, generando así que en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a un especial deber de protección (...)."*

4.2.1 Directrices Internacionales

Las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI, referido a los Principios para unas buenas prácticas comerciales, señalan que: *“Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios.”*¹

Facilitar el reclamo con un plazo menor para que el proveedor de respuesta al consumidor o usuario no significaría incrementar el número de confrontaciones en el mercado, sino todo lo contrario; propiciar la solución armónica y directa de las quejas que tiene las empresas con sus propios clientes, que han confiado en ellos.

4.2.2 Política Pública establecida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor

La Sexta Política Pública consignada en el Código establece:

“El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos”.

4.2.3 Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2021-2022

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2021-2022, en cumplimiento del segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del período anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho período.

La Agenda Legislativa es un instrumento concertado de planificación del trabajo parlamentario en materia legislativa y que el debate de los proyectos de ley ahí contenidos tiene prioridad, tanto en las comisiones como en el Pleno del Congreso.

La Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2021-2022, tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Tercer Objetivo la competitividad del país, y es bajo la Política de Estado N° 17 de afirmación de la economía social de mercado que la Agenda Legislativa 2021-2022 ha establecido que deben priorizarse los Proyectos de Ley que contenga

¹ Resolución 39/248 del 16 de abril de 1985, ampliadas +por el Consejo Económico y Social (1999) y revisadas y aprobadas por la Asamblea General, el 22 de diciembre de 2015, mediante la Resolución 70/186. El documento puede consultarse, a texto completo, en: http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

Medidas a favor de los consumidores (Tema 44), El Proyecto de Ley 157/021-CR tiene como objetivo medidas a favor de los consumidores.

4.3 Problemática que se pretende atender

Expresiones que día a día escuchamos de consumidores insatisfechos son “*Si reclamo perderé mucho tiempo y al final no me solucionan nada*”, y una de las razones por las que los ciudadanos señalan ello sería porque para obtener una respuesta del reclamo de parte de su proveedor debe esperar el plazo de 30 días, es decir durante un mes completo el proveedor evalúa si le da la razón o no al consumidor o usuario.

Actualmente el plazo para que los proveedores puedan responder los reclamos, según lo dispuesto por el numeral 24.1 del artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, es de 30 días calendarios.

La Iniciativa legislativa parte de la necesidad de desarrollar una cultura de reclamo coherente con los medios formales, para obtener una respuesta, por parte de quienes brinden los servicios o productos². Este plazo desincentivaría la cultura del reclamo, y es a través de la cultura del reclamo que se empodera más al ciudadano.

La iniciativa legislativa fundamenta su propuesta al señalar que “se debe entender que: **Propiciar la solución armónica y directa de las quejas que tienen las empresas con sus propios clientes es facilitar el reclamo a través de plazos céleres o menores para que el proveedor de respuesta al consumidor o usuario sobre el reclamo presentado**”.

4.4 Análisis de la propuesta

LEY ACTUAL 29571	PROYECTO DE LEY 157/2021-CR
Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.	Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en los plazos establecidos en el artículo 24.1 del presente Código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

² Referencia: Alison Angus (03/29/2018) “La cultura del reclamo: Una tendencia global de consumo para 2018

LEY ACTUAL 29571	PROYECTO DE LEY 157/2021-CR
Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos 24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. (...)	Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos 24.1.- Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a <u>siete (7) días hábiles</u>. Dicho plazo puede <u>extenderse tres (3) días hábiles adicionales por única vez</u>, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que <u>debe ponerse</u> en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. (...)

4.5 Análisis Normativo

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 (en adelante el Código) estableció la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario, dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

Una Política Pública en materia de protección al consumidor contenida en el Código es que **el Estado garantice mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores**. En el marco de dicha política pública, el Proyecto de Ley busca dotar de mayor celeridad y simplificación a los actuales procedimientos en materia de protección al consumidor, tomando en consideración los bienes jurídicamente tutelados, la complejidad y cuantía de las controversias y la necesidad de los consumidores de obtener una solución rápida a su conflicto de interés de contenido económico, dotando de incentivos a los proveedores y consumidor para buscar mecanismos de autocomposición, respetando las garantías de un debido procedimiento.

4.5.1 Derecho Comparado

Consideramos que lo más honesto es compararnos con países de la región por ser sociedades más parecidas a la nuestra; Para hacer un análisis objetivo respecto del plazo que han establecido otros países para que los proveedores den respuesta a los reclamos de sus consumidores y usuarios, debemos diferencias los mecanismos que existen al respecto.

En los países de América Latina encontramos dos mecanismos para la atención de los reclamos.

Un primer grupo de países que es una entidad defensora del consumidor la que desde el primer momento del conflicto de consumo puede actuar o intermediar para obtener una respuesta del proveedor, ahí podemos señalar instituciones como se muestran en el siguiente cuadro:

País	Entidad a Cargo de la primera instancia del Reclamo	Procedimiento
CHILE	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/4947-reclamo-en-sernac	El reclamo se puede realizar durante todo el año en el Portal del Consumidor del SERNAC, agendar una teleatención y en las oficinas regionales del SERNAC o en las oficinas ChileAtiende y en los municipios en convenio con SERNAC.
ARGENTINA	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor https://www.argentina.gob.ar/servicio/iniciar-un-reclamo-ante-defensa-de-las-y-los-consumidores	A través de la Ventanilla Única Federal de Defensa de las y los Consumidores , que designará el método más apropiado para dar resolución al conflicto (jurisdicciones provinciales, Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo o Consumo Protegido). La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor lo deriva al organismo al que le corresponde atender.
PARAGUAY	La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) http://www2.sedeco.gov.py/?page_id=1161	Se puede presentar el reclamo ante su municipio, si cuenta con una Oficina de Defensa del Consumidor habilitada o ante la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.

En el Perú, tal como el propio Indecopi lo señala en su página web, antes de presentar un reclamo en Indecopi, debes reclamar ante el proveedor de bienes y/o servicios. *“El proveedor tendrá un plazo de 30 días calendario para atender tu reclamo. Si estás de acuerdo con su respuesta, tu trámite termina en este momento. En cambio, si no desean escucharte, no te dan una respuesta o esta no te satisface, podrás hacer tu reclamo ante Indecopi”*³.

El segundo mecanismo los conforman los países donde el reclamo en primera instancia está a cargo del propio proveedor, tal como es en el Perú. Es decir que el consumidor peruano no podrá acceder al auxilio del Indecopi en su reclamo hasta que se haya dado por finalizada la primera instancia o primera etapa a cargo del proveedor. Es ahí donde el artículo 24 del Código ha establecido que son 30 días naturales el plazo que tienen los proveedores para responder ante un reclamo del consumidor peruano. Durante este plazo sólo le queda al consumidor esperar la voluntad del proveedor para señalar que está o no de acuerdo con el reclamo.

Dicho esto nuestro análisis ha consistido en verificar los Países que tienen el mismo mecanismo que adoptó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, ley 25971.

³ <https://www.gob.pe/532-presentar-reclamos-en-indecopi>

En su mayoría los países que tienen el mismo mecanismo implementado por el Código prevén un plazo de 15 días calendarios para que los proveedores den respuesta al reclamo de sus consumidores o usuarios, el detalle se muestra en el cuadro que a continuación se presenta:

País	N° de días para responder al consumidor	Norma o Ley autoritativa	Texto de la norma
Colombia	15 días hábiles	Todos los bienes y servicios Ley 1480 Estatuto del Consumidor Numeral 1.5 del artículo 3 y literal c) del Numeral 5 del artículo 58 Artículo 14. Ley 1755 del 30.06.2015	Artículo 58. Procedimiento. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:[...] c). El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los <u>quince (15) días hábiles</u> siguientes a la recepción de la reclamación.
Ecuador	15 días laborales	Servicios domiciliados Ley 21, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) Reglamento General a la ley orgánica de defensa del consumidor publicada en el suplemento del registro oficial no. 116 del 10 de julio del 2000.	Art. 33.- Los reclamos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios serán subsanados en un <u>plazo máximo de quince días</u> , salvo disposición legal o reglamentaria expresa que establezca un plazo diferente.
		Servicios domiciliados Artículo 16 del Decreto Supremo 2337, reglamento específico de la Ley N° 453 Ley	El Operador emitirá respuesta al reclamo en los siguientes plazos: En casos de interrupción del Servicio Público o de alteraciones graves derivadas de su prestación será hasta los tres (3) días, computados a partir del día siguiente hábil de la fecha en que fue recibido. En los demás casos, <u>a los quince (15) días computados</u>

Bolivia	15 días hábiles	general de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores	<u>a partir del día siguiente hábil de la fecha en que fue recibido.</u> II. La respuesta a la Reclamación Directa deberá ser notificada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que fue emitida
		Servicios Financieros Artículo 3 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros (Circular ASFI/408/20016)	Artículo 3° - (Características y Plazo para la respuesta a reclamos) La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, señalando los motivos, debidamente fundamentados, por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha, no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo. En caso de que la entidad financiera requiera un plazo adicional a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, fundamentando el motivo por el cual necesitaría un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero. La entidad financiera sólo podrá requerir un plazo adicional en dos (2) oportunidades, cada una de las cuales no deberá exceder los cinco (5) días hábiles administrativos.
Uruguay	15 días consecutivos	Circular 2171 del BCU Artículo 327 del Procedimiento de atención de Reclamos (Para servicios Bancarios y Financieros)	ARTÍCULO 327 (PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS)[...] - El plazo de respuesta <u>no será mayor a quince días corridos,</u> contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá

			prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.
México	15 días	Ley Federal de Protección al Consumidor Artículo 93.	ARTÍCULO 93. La reclamación a que se refiere el artículo 92 podrá presentarse indistintamente al vendedor, al fabricante o importador, a elección del consumidor, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa del consumidor. <u>El proveedor deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de quince días contados a partir de dicha reclamación.</u> El vendedor, fabricante o importador podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.

4.6 Análisis de las opiniones e información recibida:

4.6.1 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), remitió su opinión mediante el Informe N° 000083-2021-DPC/INDECOPI, emitido en conjunto por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Oficina de Asesoría Jurídica de fecha 14 de octubre del 2021.

Dicho informe concluye señalando:

- 1) Reducir el plazo de atención de reclamos a siete (07) días hábiles prorrogable por única vez por un periodo de tres (03) días hábiles adicionales no contempla la complejidad que reviste la atención de los reclamos en función de la materia o del número transacciones realizadas ni pondera la reducción de la asimetría informativa.
- 2) La reducción del plazo de atención de los reclamos a siete (07) días hábiles, expresados en el Libro de Reclamaciones, podría generar conductas disuasorias en los proveedores orientadas a evitar que los consumidores usen este instrumento, lo cual podría conllevar, incluso, una mayor cantidad de incumplimientos que afectarían las expectativas de los consumidores.

- 3) Consideran que la propuesta persigue un fin positivo relacionado con la atención oportuna de los reclamos de los consumidores, por lo que sugieren analizar otras posibilidades que cumplirían dicha finalidad sin representar una afectación u obstáculo a los derechos de los ciudadanos, cómo, por ejemplo, incorporar incentivos o distintivos para aquellos proveedores que si cumplen con atender los reclamos de los consumidores en tiempos menores a los legalmente establecidos

La Comisión considera que, es importante contemplar la complejidad que reviste la atención de los reclamos en función de la materia o del número transacciones realizadas, por ello realiza un texto sustitutorio haciendo una ponderación adecuada con el fin de cumplir como Estado de proteger a quien genera la demanda (consumidores) y de quienes generan la oferta en el mercado (proveedores).

Cabe destacar que la consolidación de la política de protección del consumidor debe ser progresiva y demanda el esfuerzo conjunto de los diversos agentes involucrados para lograr consensos que se plasmen en normas que beneficie a la sociedad en su conjunto, dentro del contexto cambiante del entorno económico y complejidad de las transacciones.

Han pasado más de 10 años desde la dación del Código que estableció 30 días para que los proveedores respondan a los reclamos de sus consumidores, tiempo suficiente que ha hecho que los proveedores de diferentes mercados de producto o servicio sean eficientes en su obligación de responder a los consumidores ante una situación de conflicto en la relación de consumo y hay evidencia suficiente, que mostramos más adelante, para señalar que hay mercados donde los 30 días son un plazo excesivo. Lamentablemente Indecopi, estando facultada para hacerlo, no ha respondido con directivas o normas que justifiquen, en ciertos mercados, la reducción del plazo, es por ello que el Congreso de la República toma esta iniciativa como necesaria para equilibrar la situación de desventaja en la cual se encuentran los consumidores ante una situación de conflicto con los proveedores.

El Indecopi propone incorporar incentivos o distintivos para aquellos proveedores que si cumplen con atender los reclamos de los consumidores en tiempos menores a los legalmente establecidos, nos preguntamos ¿porque no lo han hecho ellos hasta el momento?; a través de sus propios programas de premio a las empresas. El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, organiza desde el año 2014 el Premio “Primero, Los Clientes”, para identificar a aquellos proveedores que hayan implementado prácticas en atención de clientes que destaquen por haber ido más allá de las obligaciones legales que deben cumplir los proveedores en materia de protección del consumidor, y darles un reconocimiento público para que su experiencia sirva de ejemplo al resto del mercado e incentive modelos de éxito que puedan ser replicados; sin embargo no lo han hecho.

4.6.2 El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN remitió su opinión, mediante el Informe N° STOR-58-2021 de fecha 24 de septiembre del 2021, elaborado por la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos de Osinergmin.

Dicho informe concluye señalando:

- i) Los plazos previstos en los artículos 24° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no resultan aplicables a los reclamos referidos a servicios públicos regulados, por lo que la eventual modificación de dichos artículos no afectaría los plazos previstos en el procedimiento de reclamos en el que la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios actúa como segunda y última instancia administrativa; ni el Libro de Reclamaciones de la entidad.
- ii) Conforme a ello la modificación propuesta en el Proyecto de Ley N° 157/2021-CR, respecto a la reducción del plazo de atención de reclamos de los consumidores, a cargo de los proveedores de servicios, no tiene incidencia en los plazos de atención de los procedimientos administrativos de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

La Comisión considera importante tener en consideración el mandato del artículo 63 del Código, que señala:

“TÍTULO IV: LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PRODUCTOS O SERVICIOS ESPECÍFICOS

Capítulo I: Servicios públicos regulados

Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

“La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo. (...)”

Es importante acotar que la Directiva de Reclamos que regula los procedimientos de reclamos de usuarios de servicios públicos de Electricidad y Gas Natural⁴, en su artículo 20 contempla plazos de atención de reclamos para la concesionaria (primera instancia). Los plazos varían de acuerdo a la materia reclamada (10, 15 y 30 días hábiles).

“Artículo 20.- RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

20.1 La empresa distribuidora deberá resolver el reclamo en los siguientes plazos:

- a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de **diez (10) días hábiles**, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.*
- b) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; y se advierta errores de facturación luego de la evaluación a que se refieren los literales a) y b) del numeral 3) del artículo 19: dentro del plazo de **diez (10) días hábiles**, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.*
- c) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos*

⁴ RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD

- asociados al consumo; luego de la evaluación a que se refieren los literales c) en adelante del numeral 3) del artículo 19: dentro del plazo de **treinta (30) días hábiles**, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.*
- d) *Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de **treinta (30) días hábiles**, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad."*

Asimismo, debe tenerse presente que la modificación del Reglamento de Distribución de Gas Natural (Decreto Supremo N° 008-2021-EM) que también regula plazos de atención de reclamos de usuarios de gas natural sobre algunas materias específicas (corte, reconexión, suspensión, excesivo consumo y excesiva facturación del Servicio) estableciendo **10 días hábiles** para su atención.

Es importante señalar que todos los plazos administrativos para la atención de los reclamos se enmarcan en lo regulado por el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS) que dispone en general un plazo de 30 días hábiles y que las normas emitidas por Osinergmin (adjuntas) son de carácter vinculante tanto para las empresas concesionarias como para los administrados (usuarios).

4.6.3 El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, remitió su opinión, a través del Informe N° 279-OAJ/2021 de fecha 07 de octubre de 2021 elaborado por su Oficina de Asesoría Jurídica, el cual contiene la posición institucional del organismo regulador.

Dicho informe concluye señalando:

- i) La modificación propuesta no afecta el ámbito de competencia del OSIPTEL, dado que, en el caso de reclamos vinculados a la prestación de servicios públicos, el propio Código de Consumo reconoce que las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.
- ii) Sin perjuicio de ello, la reducción del plazo de atención de reclamaciones en otros mercados debe analizarse adecuadamente a efectos que no se generen incentivos para la no atención favorable de estas, así como el incremento de la insatisfacción por parte de los consumidores que, posteriormente, sea trasladado a otras instancias.

La Comisión señala que para el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el cual el procedimiento de reclamos se inicia ante la empresa operadora como primera instancia administrativa, existen tres (3) plazos distintos para la resolución de reclamos de primera instancia, dependiendo de la materia reclamada, los cuales son de **tres (3), quince (15) y veinte (20) días hábiles**.

Los plazos de atención de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones son menores al plazo actual establecido en el numeral 24.1 del artículo 24 del Código de Consumo.

4.6.4 La Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento - SUNASS remitió su opinión a través del Informe N° 056-2021-SUNASS-DPN, elaborado por la Dirección de Políticas y Normas y la oficina de Asesoría Jurídica de la institución.

Dicho informe concluye señalando:

- i. De acuerdo con el diseño institucional y marco jurídico vigente, la tutela a los usuarios está atribuida a dos organismos públicos: Indecopi y los OR. El primero actúa en mercados competitivos y los segundos, en mercados de servicios públicos con monopolios naturales donde no hay competencia.
- ii. El CDPC regula el procedimiento de reclamo de las relaciones entre proveedores y consumidores distintos a los que corresponden a los servicios públicos regulados.
- iii. El artículo 65 del CDPC señala que los organismos reguladores aprueban sus procedimientos de reclamo. La LMOR en su artículo 3 dispone que los organismos reguladores tienen como función resolver los reclamos de sus usuarios y están facultados para normar sobre el respectivo procedimiento. Los reclamos de los servicios de saneamiento y monitoreo y gestión del uso de aguas subterráneas exigen un alto nivel de conocimiento técnico.
- iv. El Proyecto de Ley propone la modificación del párrafo 24.1 del artículo 24 y del artículo 152 del CDPC respecto al plazo de atención de reclamos, lo cual no afecta los plazos aplicables en los procedimientos de reclamo de usuarios de los servicios de saneamiento y monitoreo y gestión del uso de aguas subterráneas. Sostener lo contrario implicaría una invasión de las competencias y funciones de la Sunass.

La Comisión hace ver que para el caso de los servicios públicos de agua y saneamiento actualmente se rigen por las siguientes reglas:

1. Reclamos comerciales por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.
2. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.

4.6.5 La Asociación de Consumidores - CONACUP, emitió su opinión, a través de su presidente el señor Paul Castro García, en la Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 28 de setiembre de 2021, la misma que consta en el Acta de dicha sesión, en la cual señala que 30 días es un plazo excesivo para dar respuesta a los consumidores, considerando que como asociación de consumidores han verificado que actualmente las nuevas tecnologías han favorecido que se respondan los reclamos en forma más breve y ya no hay razón válida para que se demoren demasiado en la solución de los reclamos, por lo que consideró que es importante la reducción del plazo, por un lado para que se refleje la realidad y por otro para que el plazo de respuesta sea uniforme a todos los proveedores.

4.6.6 Asociación Proconsumidores del Perú, emitió su opinión a través de su presidente el señor Jorge Luis Carranza Caballero, en la Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 28 de setiembre de 2021, señalando:

En cuanto al Proyecto de Ley 157/2021-CR, Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores, dijo que en general ellos se

encuentran de acuerdo con las propuestas de la iniciativa legislativa, salvo con algunos aspectos específicos que dio a conocer, como son incluir en el proyecto de ley, el caso de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad, agua potable y telecomunicaciones, supervisados por los organismos reguladores.

Se sugiere que, para el caso del trámite de solución de reclamos de usuarios de los servicios públicos de electricidad, gas natural, agua potable y telecomunicaciones, la primera instancia administrativa sea de competencia del personal del respectivo organismo regulador dado que, hoy en día, quien resuelve en primera instancia administrativa, es el personal de la propia concesionaria u operadora; es decir, ahora, la concesionaria u operadora "es juez y parte" en la primera instancia administrativa lo cual, consideran, está reñido con el cumplimiento del principio de transparencia. Sin embargo, en los procedimientos de reclamos entre clientes libres, con empresas de electricidad y gas natural, agua potable y telecomunicaciones, hoy en día, la primera instancia administrativa es de competencia del organismo regulador, en tanto que, la segunda instancia administrativa, es el Tribunal de Solución de Controversias del mismo organismo regulador.

4.6.7 La Asociación Peruana de Seguros - APESEG que remitió su opinión, señalando que ellos monitorean en forma permanente diversos indicadores en forma trimestral, uno de ellos, el plazo de respuesta a los reclamos presentados por los asegurados de nuestras asociadas, el cual para el primer trimestre de este año fue de 13 días calendario y para el segundo trimestre fue de 14 días calendario. Este promedio de días de atención está muy por debajo del límite regulatorio, y básicamente porque promedia reclamos de fácil resolución con reclamos de temas más complejos y que requieren mayor documentación.

En relación con la complejidad de cada reclamo propia de la casuística de nuestras asociadas, identifican otros aspectos:

- *El plazo de absolución de reclamos se sigue pensando en forma transversal a cualquier proveedor de bienes y servicios, sin distinguir el tamaño de la empresa; coincidirán con nosotros que no es lo mismo atender reclamos en una MYPE, en una pequeña empresa o empresa grande por el volumen y complejidad de sus operaciones.*
- *Recortar el plazo de atención de un reclamo, contrario a su objeto que es propiciar la solución armónica y directa entre las partes, generará que al vencimiento del plazo se obligue al consumidor a recurrir a otras instancias, con lo cual, las partes perderán la oportunidad de solucionar la disconformidad generada con el consecuente impacto en la carga que tendrá que asumir la instancia administrativa o judicial a la que acuda el consumidor y la demora en ver satisfechas sus expectativas.*

Concluyen que el plazo de siete (7) días útiles que contempla el PL resulta insuficiente e impactaría en el análisis del reclamo en perjuicio del consumidor.

4.6.8 La Sociedad de Comercio Exterior del Perú - COMEX que remitió su opinión señalando que:

- *El plazo máximo actual (30 días calendario, prorrogables por igual número) permite que los proveedores puedan obtener información y las pruebas necesarias para atender los reclamos de los consumidores, particularmente cuando son de naturaleza compleja. En la misma medida, este plazo ayuda a los pequeños negocios a canalizar de forma adecuada los reclamos de sus consumidores.*
- *Imponer un plazo tan reducido, como los 7 días hábiles propuestos, generará que, ante reclamos de mediana y alta complejidad, el proveedor no pueda obtener la información necesaria para determinar si procede o no el reclamo. Lejos de ser un incentivo para dar una resolución pronta a los problemas de un consumidor, el plazo reducido evitaría que se llegue a una solución real del problema, ocasionando que se generen conclusiones apresuradas, incompletas o que puedan carecer de sustento. Por tanto, el forzar a los proveedores a responder en un plazo corto les impide dar una verdadera solución para el problema del consumidor.*
- *Consideran que, no se ha evaluado cómo, al incrementarse el número de reclamos rechazados, también se incrementarán las denuncias ante el Indecopi y/o ante otras entidades gubernamentales y el costo que esto implicará para el consumidor y para las entidades. Claramente, al restringir la posibilidad de que los proveedores atiendan adecuadamente los reclamos se estaría perjudicando el funcionamiento de este mecanismo auto compositivo, lo que generaría como efecto colateral una mayor carga para el Indecopi al incrementar las denuncias de los consumidores insatisfechos.*

4.6.9 La Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP que remitió su opinión institucional, concluyendo que:

- *No existiría sustento para reducir el plazo de atención de reclamos de 30 días calendario a 7 días hábiles días prorrogables, en casos excepcionales; consideramos que el hecho de tener menos tiempo para atender un reclamo, limita la posibilidad de un análisis minucioso del mismo, lo cual puede resultar perjudicial para los consumidores.*
- *La remisión obligatoria de las quejas o reclamos del Libro de Reclamaciones a INDECOPI con los descargos del proveedor dentro de 7 días hábiles generaría una excesiva carga administrativa al INDECOPI, lo cual, en vez de mejorar el sistema, promovería una excesiva carga procesal a la institución y un incentivo perverso para el inicio de los procedimientos administrativos sancionadores.*
- *Las consecuencias que en realidad traerían consigo una eventual aprobación del Proyecto, serán únicamente desventajas tanto para los consumidores como para los proveedores, ya que los proveedores, al no tener la posibilidad de cumplir con obtener la información necesaria para dar respuesta dentro de los 7 días hábiles, tendrán menos oportunidades de llegar a acuerdos amistosos con sus usuarios.*
- *Consideran que el proyecto no cumple con un adecuado análisis de costo-beneficio, pues no posee sustento basado en evidencia que lo justifique y que*

permita su aprobación, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo 75° del Reglamento del Congreso.

La Comisión considera que, respecto de la evidencia que justifique la necesidad de reducir el plazo de atención de reclamos desarrolla las mismas en el presente dictamen.

Respecto de lo que señala la CONFIEP de la remisión de las quejas o reclamos del Libro de Reclamaciones al INDECOPI con los descargos del proveedor dentro de 7 días hábiles generaría una excesiva carga administrativa, no es un tema que se haya planteado en la iniciativa legislativa ni que se ha evaluado en el presente dictamen, al parecer dicha institución ha hecho una mala lectura de la propuesta o ha confundido con otras iniciativas legislativas

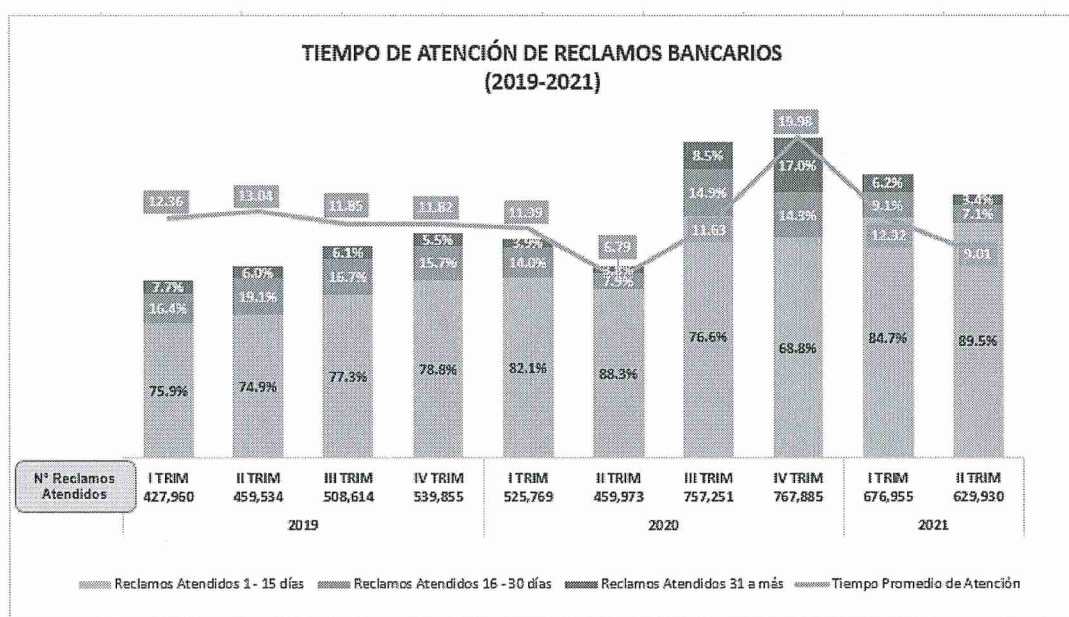
4.6.10 De la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC, que remitió su opinión institucional, señalando que, por su especial naturaleza, el sector financiero cuenta con su propia regulación que establece el procedimiento de atención de requerimientos y reclamos (Circular G 184-2015 “Circular de Atención Usuario”), emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la cual indica que los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a 30 días de haber sido presentados. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique. Asimismo, la ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

Adicionalmente, por razones de índole operativa y de eficiencia consideran inviable la aplicación de los plazos propuestos en la iniciativa señalando:

- 1. Reclamos por operaciones no reconocidas en Tarjetas de Crédito donde se tengan que realizar coordinaciones con las instituciones de pago internacionales. Es estos casos, la entidad financiera a su vez presenta una controversia ante las instituciones internacionales, con el fin de obtener el sustento de las operaciones que son cuestionadas por los consumidores; no obstante, el plazo de atención de estas controversias lo establece el Reglamento Internacional de cada institución de pago internacional que maneja plazos de respuesta de hasta 180 días. En un escenario así, es imposible atender este tipo de reclamos en 7 días hábiles, no siendo una arbitrariedad de las entidades financieras sino que éstas dependen de plazos que se manejan internacionalmente.*
- 2. Reclamos presentados por cliente sobre operaciones y/o productos con antigüedad mayor al año. La antigüedad de la operación y/o producto implica una búsqueda de información, documentos y sustentos que se encuentran en archivos internos y externos a la entidad financiera. La búsqueda de ellos o la restauración de los sustentos informáticos implican un trabajo adicional y complejo que muchas veces puede superar el plazo de atención otorgado de 30 días calendario, de ahí la necesidad de pedir la ampliación de plazo.*
- 3. Reclamos que para su adecuada atención resulta necesario realizar coordinaciones con terceros y esperar la opinión de entidades externas, tales como COFIDE (préstamos MiVivienda), AFP's (disponibilidad de fondos de acuerdo a normativa vigente), Cámara de Comercio, Centrales de Riesgo, otras*

entidades financieras nacionales o extranjeras, lo que implica depender de los tiempos de atención de los terceros.

Muestra gráficamente que los reclamos atendidos por las entidades bancarias asociadas a Asbanc entre el periodo 2019 - 2021 detallando los días de atención por tramos y el tiempo promedio de atención en cada periodo advierte que los días de atención fluctúan y no son estandarizados por la naturaleza y complejidad de cada reclamo determina el tiempo de atención. Así mismo se aprecia una importante concentración en la atención de reclamos alrededor de los 15 días de recibido, debido a los esfuerzos de las entidades financieras por reducir el tiempo de atención de los mismos.



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos de Asbanc

4.7 Posición de la Comisión respecto de las observaciones formuladas por las instituciones

4.7.1 Respecto de la evidencia que justifique la necesidad de reducir el plazo de atención de reclamos

La mayoría de las instituciones que han opinado en contra de la iniciativa, señalan que no hay evidencia que justifique la necesidad de reducir el plazo de atención de reclamos. La Comisión considera que existe evidencia suficiente para determinar que es necesario y conveniente, para la mejora de las relaciones de consumo, la reducción del plazo de respuesta de los reclamos. Para ello nos basamos en declaraciones y estadísticas y cifras dadas tanto por las entidades supervisoras como de los propios proveedores, que a lo largo de los casi 12 años de vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor han logrado mejorar sus estándares de atención a los consumidores.

Analizaremos el sector financiero, bancario, como se sabe es el sector

con mayor volumen de reclamos y que por la especialidad podría ser pasible de tomarse mayor tiempo para resolver reclamos de los consumidores. Revisando la información que ellos mismos han emitido tenemos que actualmente los plazos que se utilizan para respuesta a los consumidores es, a decir de los propios reguladores, menor al establecido, para el caso del sistema financiero y de seguros, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS) ha señalado, que ya desde el año 2019 los plazos de respuesta eran menores a 30 días, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

PLAZO	PORCENTAJE DE RECLAMOS ATENDIDOS EN 2019	
	SISTEMA FINANCIERO	SISTEMA DE SEGUROS
Hasta 15 días	76%	51%
Entre 15 y 30 días	17%	48%
Más de 30 días	7%	1%

FUENTE: SBS/ INFORME N° 008-2020-SACMIF / N°056-2020-SAAJ del 09.06.2020

Como podemos apreciar los plazos de atención de reclamos en los sistemas financiero y de seguros atendidos en el 2019 es mayoritariamente de hasta 15 días (76% y 51% respectivamente), mientras que los reclamos que duraron entre 15 y 30 días fueron de 17% y 48% respectivamente; y finalmente las respuestas a reclamos de más de 30 días apenas significó el 7% y 1%, respectivamente.

Por otro lado el gremio de bancos, Asbanc, ha sostenido públicamente que la banca viene haciendo esfuerzos permanentes para mejorar la atención de los reclamos de sus clientes y seguir reduciendo los tiempos⁵.

Desde Junio del 2018 Asbanc señalaba:

*“El tiempo que toma la atención a los reclamos presentados a las entidades bancarias miembros de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) viene evidenciando una reducción sostenible en los últimos tres años. Así, **el plazo promedio durante el primer trimestre del 2018 fue de 11 días, mientras que en el primer trimestre del 2017 y en el 2016, fueron de 13 y 14 días respectivamente.***

Así, indican que la banca viene haciendo esfuerzos permanentes para mejorar la atención de los reclamos de sus clientes y seguir reduciendo los tiempos. Cabe indicar que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha establecido legalmente que el plazo es de 30 días calendario.

Es importante señalar que el sector bancario atiende la mayoría de reclamos dentro del plazo establecido por la SBS, de 30 días calendario, evitando incurrir

⁵ <https://gestion.pe/economia/asbanc-bancos-atende-reclamos-11-dias-promedio-13-dias-236593-noticia/>

en prórrogas. Así, en el primer trimestre del 2018, el 93.6% del total de reclamos presentados fueron atendidos dentro de este plazo, porcentaje superior al registrado en el primer trimestre del 2017, de 93%, y al del primer trimestre del 2016, de 88.2%”.

TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (días calendario): EMPRESAS BANCARIAS								
2016				2017				2018
I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM
14	13	11	13	13	12	12	12	11

NÚMERO DE OPERACIONES: EMPRESAS BANCARIAS								
2016				2017				2018
I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM
323,106,130	337,604,489	357,109,046	369,722,636	349,429,380	359,753,147	384,504,687	401,177,889	402,843,538

Fuente: ASBANC

La Comisión, al plantear el Texto Sustitutorio que contiene el presente Dictamen ha tenido en consideración lo señalado por el Tribunal Constitucional al interpretar el artículo 65 de la Constitución en la Sentencia dictada en el Expediente N° 1865-2010-PA/TC (Fundamentos 9 y 12 a 14):

“El consumidor o usuario deviene en el fin de toda actividad económica; es decir, es quien concluye el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado.

En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que en virtud de un acto jurídico oneroso adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado.

(...)

El artículo 65° de la Constitución prescribe la defensa de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario, a saber: a) establece un principio rector para la actuación del Estado; y, b) consagra un derecho personal y subjetivo.

En el primer ámbito, el artículo 65° de la Constitución expone una pauta basilar o postulado destinado a orientar y fundamentar la activación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia tiene como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios.

En el segundo ámbito, el artículo 65° de la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, reconoce y apoya el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o del usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor” (el resaltado es nuestro)

La Comisión, en lo referido a la modificación del artículo 152 del Código, también ha considerado lo señalado por la Sentencia recaída en el Expediente N° 1931-2017 de la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo en sus Cláusulas resolutivas 11, 12, 13, 14 y 16:

Así también el tribunal Constitucional, ha dejado sentado que se debe cumplir la tarea de **“establecer procedimientos apropiados para que, en su seno, los consumidores y usuarios puedan, mediante recursos sencillos, rápidos y efectivos, solicitar la producción de aquellos derechos e intereses”**

DÉCIMO SEGUNDO: A partir de lo expuesto por el intérprete constitucional, **el Estado tiene un rol tuitivo en defensa de la categoría de los consumidores cuando sus derechos puedan verse amenazados o vulnerados por acción u omisión de los proveedores, garantía que parte por reconocer que entre ambos existe una situación desigual al momento que convergen en el mercado de bienes y servicios, a la que se conoce como asimetría informativa.**

DÉCIMO TERCERO: En consonancia con ello, el artículo V numeral 2 del Título Preliminar del Código, establece **el principio pro consumidor**, por lo que toda creación, interpretación e integración legal en nuestro ordenamiento deberá hacerse en sintonía con este principio.

DÉCIMO CUARTO: Como parte de dicha función, la inclusión del Libro de Reclamaciones en el Código, como registro que **permite a los consumidores dejar constancia de sus reclamos, tiene por objeto que el proveedor corrija en el mismo acto o dentro del plazo otorgado para ello, un mal servicio o la venta de productos defectuosos, dándose de esa manera una respuesta oportuna al reclamo del consumidor; se convierte en una herramienta disuasiva para eliminar conflictos mayores.** De ahí que se establezca la obligatoriedad por parte de los establecimientos comerciales, de contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual, como lo previsto en el artículo 150° del Código.

DÉCIMO SEXTO: Por su parte, el artículo 152° de la misma norma, precisa que “los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido” (subrayado nuestro). Ello supone que corresponde a la autoridad administrativa dentro del marco de sus atribuciones y funciones, el requerir la documentación contenida en el Libro de Reclamaciones.

Dicha regla no puede interpretarse de manera restrictiva en tanto que al prever que se pueda contar con un libro virtual, la documentación a la que se refiere la norma deberá entenderse también sobre los actuados en la plataforma virtual puesta a disposición de los consumidores, los que independientemente del soporte en el que se encuentran, pueden ser informados al Indecopi.

Por lo que se concluye que **el Código ha delegado en el Indecopi la potestad de requerir la información y/o documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones, y los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitirla. (el resaltado es nuestro).**

4.8 Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la ley:

4.8.1 Análisis del marco normativo

El objetivo es simplificar el trámite de procedimiento de reclamos e incrementar la eficiencia en la atención de usuarios y para ello se propone modificar el artículo 24 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciendo que el plazo máximo de respuesta que tienen los proveedores ante un reclamo de su consumidor o usuario es de 7 días hábiles. Consecuencia de dicha modificación resulta lógica y congruente adaptar también el plazo de respuesta de los reclamos hechos ante el libro de Reclamaciones, lo que significa adaptar al mismo plazo el

artículo 152 del mismo Código.

Con ambas modificaciones, el efecto en la legislación peruana será que adquirirá en materia de derecho del consumidor, los mismos estándares que tienen en su mayoría los países vecinos y dejaremos de ser uno de las legislaciones con los plazos más extensos de respuesta a los consumidores, lo cual desincentiva la cultura del reclamo. De este modo daremos cumplimiento a la Sexta Política Pública de Estado, que el mismo Código ha señalado, y que las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI, referido a los Principios para unas buenas prácticas comerciales (véase el punto 4.2.2 del presente Dictamen)

4.8.2 Análisis del efecto de la vigencia de la ley

El Texto Sustitutorio del presente Dictamen propone reforzar los reclamos y el libro de reclamaciones, para lo cual se modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en sus artículos 24 y 152 y el efecto concreto en la legislación peruana será reducir el plazo de 30 días calendario a 7 días hábiles para que los proveedores den respuesta a los reclamos.

4.9 Análisis costo beneficio (costo oportunidad):

El Texto Sustitutorio propuesto por el presente dictamen traerá beneficios para la sociedad en su conjunto, bajo los siguientes alcances:

Incidencia en el consumidor:

COSTO	BENEFICIO
• Ninguno	• Se le concede plazos más céleres a fin de obtener respuesta del proveedor • Se agiliza el reclamo • Se promueve la cultura del reclamo

Incidencia para el Estado:

COSTO	BENEFICIO
• Supervisión a los proveedores, dentro de las normas y presupuestos ya asignados a las instituciones para tal fin. • Mejorar o adaptar a la nueva norma el mecanismo de control de respuesta de reclamos	• Se mejora legislativamente la protección de los consumidores. • Se da cumplimiento a la Sexta Política Pública de Estado. • Se da cumplimiento a los Principios para unas buenas prácticas comerciales señaladas en las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI

Incidencia en los proveedores:

COSTO	BENEFICIO
• Adaptar sus prácticas comerciales a la nueva normativa. • Impulsar la adopción de procesos más eficientes.	• Mejorar la imagen corporativa y la reputación de la empresa frente a sus clientes o consumidores. • Genera mayor confianza de los usuarios. • Fomentar una cultura interna de respeto a la normativa de consumo. • Reducir las contingencias de consumo como los reclamos y denuncias.

V. CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, acordó por mayoría la **APROBACION** del dictamen favorable recaído en el Proyecto de Ley **157/2021-CR** con el siguiente **TEXTO SUSTITUTORIO**:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, REDUCIENDO EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

Artículo único. Modificación de los artículos 24 y 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifícanse los artículos 24 y 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

“Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de **siete (7) días hábiles**. Dicho plazo puede **extenderse hasta por tres (3) días hábiles adicionales, por una única vez**, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que **debe ponerse** en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

[...]

Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

*Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de **dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando este le sea requerido.** En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos."*

DIPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Adecuación

El Poder Ejecutivo a través del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, en un plazo no mayor de 30 (treinta) días calendario, contados a partir de la vigencia de la presente Ley, emitirá las directivas necesarias o adecuará las existentes, para la aplicación efectiva del artículo 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a la modificación aprobada por la presente Ley.

Lima, 9 de noviembre de 2021.



Firmado digitalmente por:
CORTEZ AGUIRRE Isabel FAU
20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/11/2021 17:40:41-0500



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/11/2021 14:28:31-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES PIQUE Susel Ana
Maria FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/11/2021 17:27:24-0500



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/11/2021 12:34:02-0500



Firmado digitalmente por:
COAYLA JUAREZ Jorge
Samuel FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/11/2021 17:59:06-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Aristela
Ana FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/11/2021 13:02:15-0500



Firmado digitalmente por:
PARIONA SINCHE Alfredo
FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/11/2021 11:50:38-0500



Firmado digitalmente por:
CAMONES SORIANO Lady
Mercedes FAU 20181749126 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/11/2021 13:40:27-0500



Firmado digitalmente por:
KAWICHE MORANTE Luis
Roberto FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/11/2021 12:33:28-0500

ACTA

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

OCTAVA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 9 de noviembre de 2021

Sumilla:

Se aprobó por mayoría:

1. El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR.

2. El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR.

Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Octava Sesión Ordinaria para ejecutar los acuerdos adoptados.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 13 minutos del día martes 9 de noviembre de 2021, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Jorge Samuel Coayla Juárez, Luis Cordero Jon Tay, Auristela Ana Obando Morgan, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Diego Alonso Bazán Calderón, Susel Ana María Paredes Piqué e Isabel Cortez Aguirre.

El señor Presidente, con el quórum reglamentario, dio inicio a la Octava Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2021-2022.

I. ACTA

El señor Presidente dejó constancia que el acta de la Séptima Sesión Ordinaria de la Comisión fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

II. INFORMES

No hubo informes

III. PEDIDOS

El señor Presidente invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante mostró su preocupación, porque aún no se habría realizado la citación al ex Ministro de Transporte y Comunicaciones, Augusto Valqui Malpica, por lo que reiteró a la presidencia dicho pedido, dado que el mismo día que asumió el cargo, habría renovado el contrato a Movistar por 20 años, a nivel nacional, sin ninguna condición.

Por otro lado, reiteró su solicitud, de llamar a los representantes de telefonía que se encuentran en el Perú, para que expliquen sobre las medidas preventivas y correctivas relacionadas a las múltiples y reiteradas denuncias de los usuarios sobre publicidad engañosa en que incurrir las empresas para ofertar sus servicios. Así también, para que la empresa Claro explique en cuanto a las irregularidades en el servicio y atención a los usuarios con relación a sus deudas anteriores y que en muchos casos se les corta el servicio. Asimismo, para que la empresa Movistar, explique sobre el servicio que brinda en cuanto al nivel o

porcentaje de la conectividad y cobertura efectiva de los paquetes y planes ofrecidos de telefonía celular y servicios de internet.

Al respecto, **el señor Presidente** indicó que ha dispuesto que se le cite a la próxima sesión de la comisión a los representantes de telefónica, Claro, Bitel y Entel y generará la orden para citar también al ex ministro.

La congresista Susel Paredes Piqué recordó la solicitud que realizó en las sesiones anteriores, de invitar al Presidente de Essalud, dado que se han cerrado los servicios de las IPRESS y se están juntando en otras instituciones, actos que está perjudicando a los usuarios.

Sobre el particular, **el señor Presidente**, dispuso a la secretaria técnica tomar nota de la solicitud de la congresista.

La congresista Auristela Ana Obando Morgan pidió que se forme un grupo de trabajo para revisar las propuestas legislativas de los temas de las Barreras Burocráticas, tanto de entidades públicas como privadas. Pedido que fuera respaldado por la congresista Susel Paredes Piqué.

Sobre lo enunciado de la congresista, **el señor Presidente** solicitó a los asesores de la comisión tomar nota del tema.

El congresista Alfredo Pariona Sinche solicitó que se cite al representante del Osinergmin y al representante de la empresa eléctrica Electrocentro, para ver el tema de las tarifas costosas que se estaría dando en la Región Huancavelica. Asimismo, pidió que se solicite un informe a la Digesa y a las autoridades competentes, para que expliquen sobre las sanciones, sobre el tema del Producto Batimix de la empresa Gloria.

Al respecto, **el señor Presidente** señaló que se ha pedido al Pleno que se les otorgue facultades de comisión investigadora, el cual está en proceso y que debería aprobarse la próxima semana; para organizar todos los temas que se tiene que investigar, y de los que se quedaron pendiente en la anterior comisión. Con respecto a Electrocentro, dijo que ya se cursó el oficio respectivo, se espera el resultado para trasladar la información.

La congresista Susel Paredes Piqué agregó que le preocupa las dificultades que tienen los ciudadanos, por la situación de las barreras burocráticas en el servicio en las municipalidades, por lo que indicó que sería importante la conformación del grupo de trabajo para que evaluar este tema.

IV. ORDEN DEL DÍA

4.1 Sustentación del Proyecto de Ley 111/2021-CR, por el que se propone, la Ley que protege a los usuarios en los procedimientos de reclamos, ante las empresas prestadoras de servicio público de electricidad

La congresista Digna Calle Lobatón mediante el uso de diapositivas sustentó el contenido del Proyecto de Ley 111/2021-CR, que propone la Ley que protege a los usuarios en los procedimientos de reclamos, ante las empresas prestadoras de servicio público de electricidad, para ello se modificará el artículo 82 del Decreto Ley 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.

Luego, dijo que la presente propuesta legislativa tiene como objeto proteger a los usuarios en los procedimientos de reclamos que efectúen, ante las empresas prestadoras del servicio público de electricidad. Seguidamente, detalló y dio el sustento técnico sobre el extremo de la disposición que se modificará, al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que solicitó el apoyo a los congresistas.

4.2 Debate del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, por el que se propone reducir el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores

El señor Presidente sustentó el contenido del pre dictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, que propone mediante un texto sustitutorio la Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, al mismo tiempo, dio cuenta de las opiniones técnicas de las entidades públicas y privadas.

Dio cuenta de las instituciones que habían sido consultadas para la elaboración del pre dictamen y explicó sobre las implicancias y problemática en la atención de las respuestas oportuna de los reclamos presentados por los consumidores a las entidades competentes.

Asimismo, trató sobre los antecedentes del marco normativo constitucional y legal vinculante relacionada a la propuesta legislativa. Seguidamente, detalló y dio el sustento técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán; y al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que solicitó el apoyo a los congresistas.

Terminada la sustentación, por disposición del señor presidente, la secretaria técnica dio lectura literal al texto sustitutorio del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, que propone la Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, el mismo que ha sido repartido a los señores congresistas.

Luego, el **señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Luis Cordero Jon Tay señaló que con la finalidad de establecer un plazo razonable, propone su modificación del artículo 24, del numeral 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que dice: *sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de 15 días calendarios, dicho plazo puede extenderse de 3 días hábiles adicionales por única vez, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, por una única vez, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial*

Al respecto, **la congresista Susel Paredes Piqué** observó y dijo que el supuesto de postergar los plazos sería un problema, luego, dio a conocer la problemática de un caso, por lo que sugirió que el plazo debe mantenerse como está en el texto sustitutorio que expuso el presidente.

El **congresista Adolfo Tacuri Valdivia**, resumiendo el debate indicó que habría dos propuestas, uno que se mantenga el plazo del numeral 24.1 como esta en el texto sustitutorio y la otra propuesta indicada por el congresista Luis Cordero, por lo que invocó la presidencia que especifique, de qué texto se va a votar.

La **congresista Isabel Cortez Aguirre** dijo que está en la misma línea de la propuesta de la congresista Susel Paredes, es decir que se mantenga el contenido del texto sustitutorio expuesto por el presidente.

El **señor Presidente** indicó que se votará primero de la propuesta del texto sustitutorio expuesto y en el caso de no contar con los votos, se pondrá a votación la segunda propuesta del congresista Luis Cordero Jon Tay.

Luego, el **señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, con un texto sustitutorio que propone la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores.

Luego de la votación nominal, el Dictamen fue aprobado por mayoría, con los votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez, Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Auristela Ana Obando Morgan, Susel Ana María Paredes Piqué, Isabel Cortez Aguirre, Lady Mercedes Camones (con reserva); voto en contra del congresista Diego Alonso Bazán Calderón y se abstuvo el congresista Luis Gustavo Codero Jon Tay.

4.3 Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR que propone establecer mecanismos de compensación a usuarios y pasajeros de los transportes aéreos en caso de incumplimiento de las condiciones de viaje nacional e internacional

El **señor Presidente** señaló que el texto sustitutorio del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR, que propone la Ley que modifica la Ley 2726, Ley de Aeronáutica Civil, estableciendo mecanismos de compensación a usuarios del transporte aéreo nacional e internacional, fue remitido a los correos de los señores congresistas. Luego, mediante el uso de diapositivas sustentó el contenido del texto sustitutorio en mención.

Asimismo, señaló que la presente ley tiene por objeto establecer y fortalecer los mecanismos de protección al consumidor, pasajeros de los vuelos aéreos nacionales e internacionales ante situaciones de incumplimiento por parte de los transportistas de vuelos comerciales nacionales e internacionales en relación a las condiciones de vuelo pactadas en los contratos de viaje.

En el mismo sentido, trató sobre los antecedentes del marco normativo constitucional y legal vinculante relacionada a la propuesta legislativa. Seguidamente, detalló y dio el sustento técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán; y al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que instó a los congresistas su apoyo para su aprobación.

Terminada la sustentación y por disposición del señor Presidente, la Secretaria Técnica dio lectura al texto sustitutorio del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR, que

propone la Ley que modifica la Ley 2726, Ley de Aeronáutica Civil, estableciendo mecanismos de compensación a usuarios del transporte aéreo nacional e internacional.

Luego, el **señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante opinó y dijo que en cuanto a la devolución en una hora va a ser casi imposible, ya que se habla de un grupo de personas de 50, 100 o más, entonces el desembolso va a ser difícil de solucionar; por lo que cree e indicó que se debería de observar en ese punto.

El congresista Diego Alonso Bazán Calderón señaló que en el caso de la modificación del artículo 122, del texto sustitutorio, se debe de tener en cuenta muchas veces a la voluntad de la línea, con la experiencia que ha podido tener, son por causas climáticas y en este caso del aeropuerto Jorge Chávez, hay que tener presente la multitud que asiste, por lo que hay que tener mucho cuidado. Con respecto al artículo 125, sobre el reembolso inmediato, observó y coincide con el congresista Luis Kamiche, por lo que propuso que el plazo de 24 horas le parece lo correcto, teniendo en cuenta que se va a hacer un proceso bancarizado, luego sobre el *overbooking* que se ha podido ver, dijo que hay leyes internacionales que ve ello y manifestó que le parece buena la propuesta que se está haciendo.

La congresista Susel Paredes Piqué dijo que como abogada ha tenido que viajar a muchos lugares en el Perú y que, es indignante de como las empresas aerolíneas tratan a los pasajeros, en ese sentido, señaló que está de acuerdo con el contenido del texto sustitutorio que se ha expuesto en la sesión.

El congresista Alfredo Pariona Sinche indicó que está de acuerdo con el texto sustitutorio presentado en la sesión porque será beneficioso para los consumidores.

Seguidamente, el **señor Presidente** dio por acabado el debate y señaló que primero se someterá a votación el texto sustitutorio que se ha dado lectura, caso contrario, se votará la segunda propuesta; al mismo tiempo, dispuso a la Secretaria Técnica proceda a dar lectura del Texto Sustitutorio del Predictamen.

Luego, el **señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR, con un texto sustitutorio se propone la Ley que modifica la Ley 2726, Ley de Aeronáutica Civil, estableciendo mecanismos de compensación a usuarios del transporte aéreo nacional e internacional, fue aprobado por mayoría, con los votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez, Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Diego Alonso Bazán Calderón (con reserva), Susel Ana María Paredes Piqué, Isabel Cortez Aguirre; sin votos en contra y las abstenciones de los señores congresistas Luis Gustavo Codero Jon Tay, Auristela Ana Obando Morgan, Lady Mercedes Camones y Silvia María Monteza Facho.

4.4 Invitación al señor Julián Fernando Palacín Gutiérrez, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, para que exponga sobre la protección de los consumidores en el Perú a) La Política nacional de protección del consumidor b) El Plan nacional de protección de los consumidores invitado

El señor Presidente señaló que en los últimos días, los medios de comunicación han dado a conocer denuncias de resoluciones emitidas por la sala de Indecopi, que van en contra de los derechos de los consumidores y contradice las decisiones tomadas anteriormente por otras salas; e incluso van en contra de las leyes de alimentación saludable. La situación ha ido más allá, toda vez que se ha denunciado posibles conflictos de intereses en algunos vocales, posteriormente se ha leído en algunos medios, que el presidente del Indecopi ha dado a conocer que el problema sería aún mayor, porque involucraría al 48 % del personal, lo que le conlleva a solicitar la intervención de la Contraloría General de la República, por lo que ha denunciado la reestructuración del Indecopi, entre otros aspectos de importancia.

El señor JULIÁN FERNANDO PALACÍN GUTIÉRREZ, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, mediante el uso de diapositivas explicó sobre los antecedentes, funciones y la organización del Indecopi.

Luego, trató sobre el nuevo enfoque de la gestión, el cual abarca los 5 pilares, que resalta la integridad y transparencia, como son: el ciudadano al centro de nuestros servicios, que contempla la guía de productos sustitutos; el enfoque preventivo VS Sancionador, que contiene casos de sector salud, casos del sector educación y financiero; las reglas uniformes para acceder y permanecer en el mercado, que abarca los beneficios de la libre competencia en el ciudadano, caso oxígeno medicinal, eliminación de barreras burocráticas, eliminación voluntaria de barreras burocráticas, ranking para incentivar eliminación de barreras, barreras burocráticas en comercio ambulatorio; contribución a la reactivación económica: Mypes, que desarrolla el impacto económico de la propiedad intelectual, marcas colectivas, conocimientos colectivos y el Indecopi descentralizado que contiene la agenda de actividades.

Finalmente, ahondó en los alcances en el marco de la protección al consumidor, sobre las actividades que ha desarrollado y las acciones pendientes que realizará en beneficio de los consumidores a nivel nacional.

El señor Presidente indicó que la sala integrada por la señora Silvia Hooker, habría beneficiado a empresas como: Gloria, Molitalia, Backus, Arcor, Alicorp, Laive en perjuicio de los consumidores, a través de 9 resoluciones en los últimos 2 años, al mismo tiempo, dijo que la señora trabajaría para el gremio empresarial de industrias que integra estas empresas beneficiadas, por lo que preguntó, si se ha anulado esas resoluciones, si se ha hecho la investigación y si se piensa sancionar. Por otro lado, dijo que, en julio del 2019, el Indecopi realizó una investigación a la compañía Americana Bimbo, por no consignar el octógono de grasas trans, la sanción de enero fue desestimada en el mes de setiembre, sobre ello, ocurre que hay una mecánica en la primera instancia que se le da la razón y en la segunda instancia están los lobby, donde están los abogados que siempre les da la razón a las empresas, por lo que preguntó, qué se va a hacer con el tema de la resolución de Bimbo, así también, sugirió que sea más concreto. Luego, ahondó en la importancia del sentido que tiene la economía social de mercado, donde el beneficiado debe ser el consumidor.

El congresista Adolfo Tacuri Valdivia señaló que como congresistas están comprometidos en apoyar a la gestión, tanto en la labor de fiscalización y normatividad para el beneficio de los consumidores. Por otro lado, solicitó que, si se pudiera que el equipo técnico de Indecopi, se traslade al departamento de Ayacucho para atender en la implementación de la simplificación administrativa en las Unidades de Gestión Educativa Locales, así como en la atención de otros problemas de servicios.

La congresista Isabel Cortez Aguirre dijo que es importante la labor que realiza el Indecopi, exhortó a trabajar con firmeza, saluda de las acciones de fiscalización y sanciones que viene haciendo en beneficio de los consumidores y coincide con el enfoque descentralizado que ha expuesto.

El congresista Alfredo Pariona Sinche pidió a la nueva gestión del representante del Indecopi, que haga un cambio sustancial en beneficio de los consumidores, mencionó el caso de Huancavelica y preguntó, si ha tomado alguna decisión de poder renovar al personal encargado de la unidad descentralizada.

La congresista Auristela Ana Obando Morgan mostró preocupación por el tema de las barreras burocráticas, acciones que no permite la reactivación económica tan anhelada en el Perú, porque está afectando más a los pequeños empresarios, por ser excesivamente abusivas e ilegales y con falta de razonabilidad. Ante ello, dijo que no es posible que hasta ahora, para un trámite, sigan solicitando el DNI y hay una serie de trabas burocráticas que perjudican la economía de los consumidores, por lo que pidió trabajar en conjunto para poder acabar con esta barrera burocrática.

El congresista Luis Cordero Jon Tay, señaló que es preciso formar un grupo de trabajo sobre el tema de las barreras burocráticas, y que se podría trabajar en conjunto con el Indecopi.

La congresista Lady Mercedes Camones Soriano, en la misma línea, propuso que se forme un grupo de trabajo para evaluar el tema de las barreras burocráticas, para facilitar los servicios a los consumidores. Así mismo resaltó el aspecto de la descentralización de los servicios que se está trabajando con las regiones, pidiendo que sea un servicio de calidad. Finalmente, indicó al Indecopi que tienen el apoyo del congreso para trabajar en beneficio de los consumidores.

El señor Presidente señaló que se ha venido aplicando multas a las diferentes empresas, generalmente a las pequeñas, pero no se le estaría resarciendo a los consumidores, por lo que preguntó, si en su gestión va a ver alguna forma de resarcir el daño causado a los consumidores que realizan las denuncias y reclamos.

El señor JULIÁN FERNANDO PALACÍN GUTIÉRREZ, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, explicó sobre los planteamientos que hará su gestión, como el resarcimiento a los consumidores, y sobre las multas, además dijo que se va a formar un equipo multidisciplinario para estudiar este aspecto. Ante ello, piensa y dijo que sería positivo establecer esa propuesta en el Código del Consumidor, porque un porcentaje de la multa podría ir para el consumidor perjudicado. Luego, cedió la palabra a la señora Ana Peña, Directora de Protección Nacional del Consumidor.

La señora Ana Peña, Directora de Protección Nacional del Consumidor del Indecopi señaló que este sistema que realiza el Indecopi, a la fecha se ha basado en la resolución de casos, por ello, dijo que están convencidos que la reforma se debe de partir por un correcto diagnóstico y analizar cada uno de los 160 artículos y ver cuáles se deben reformar y deben inclinar la balanza a la prevención del conflicto. Dijo que ha recibido cada uno de las propuestas legislativas, en ese sentido necesita del apoyo del congreso. Entonces, dijo que se ha identificado los aciertos: primero, revisar cada uno de los artículos y ver que mejoras normativas se deben hacer; segundo, fortalecer las asociaciones de consumidores y tercero,

fortalecer el arbitraje de consumo, que es este mecanismo que permite de indemnizar a los consumidores en cada caso concreto. Luego, explicó sobre el Centro Especial de monitoreo del Indecopi, que es un lugar que se está realizando con ayuda artificial, el cual está dando información en tiempo real, de algún evento y conflicto, entre otras actividades que realizarán.

El señor JULIÁN FERNANDO PALACÍN GUTIÉRREZ, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, sobre el cuestionamiento que le hacen del caso de Bimbo y de la vocal Silvia Hooker, dijo que este tema se encuentra en proceso de investigación a través de la secretaria técnica de procedimiento disciplinario del Indecopi y se ha trasladado también a la Presidencia del Consejo de Ministros, para su respectiva investigación. Señaló que la señora Hooker sigue integrando la sala, debido a que se espera los resultados de la investigación de la PCM. Sobre ello, dijo que el viernes tiene una cita con la Premier para ver el tema, entre otros. Luego, explicó sobre la problemática del tema de los productores de lácteos y también de la problemática de los productores textiles nacionales. Seguidamente, dijo que Indecopi ha firmado convenio con varios ministerios, al mismo tiempo, indicó que le hará llegar la lista de los convenios vigentes.

El señor Presidente mostró preocupación y dijo que entiende que el tema de la puerta giratoria sigue funcionando, por lo que preguntó, que sí va depender de la premier, entonces, dijo que se le tendría que convocar a ella, por lo que le alertó que no le sorprenda a los funcionarios. En ese caso, si la puerta giratoria sigue funcionando, esto sigue complicado, por lo que pidió que le aclare ese aspecto. Sobre el tema de las resoluciones emitidas, preguntó, cuántas resoluciones a favor han sido firmadas, por los implicados en la puerta giratoria y pidió que le alcancen dicha información.

Al respecto, **el señor JULIÁN FERNANDO PALACÍN GUTIÉRREZ, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi**, asintió que el viernes próximo tratará el tema con la Premier, entre otros asuntos, y que una de las salidas legales es que puedan interponer una medida cautelar y se suspende la acción de la señora Hooker mientras se investigue, eso es lo que planteará, en aras de la transparencia y de los ciudadanos. Luego, invocó a la presidencia de trabajar en forma articulada en las normativas en bien de los consumidores.

El señor Presidente solicitó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, el mismo que fue votado a micrófono abierto, sin ninguna oposición, por lo que fue aprobado por unanimidad.

Finalmente, levantó la Octava Sesión Ordinaria, siendo las 14 horas con 2 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

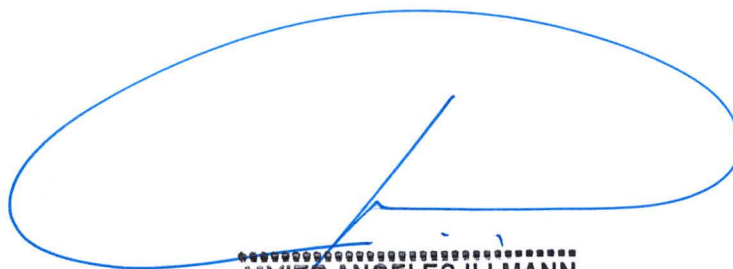
LUIS ROBERTO KAMICHE MORANTE
Secretario

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República, es parte integrante de la presente Acta.

CONSEJO DIRECTIVO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 6 de diciembre de 2021

En sesión de la fecha, tomó conocimiento del dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor, recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, y lo incluyó en la Agenda del Pleno.-----
Se acordó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar lo tratado en la presente sesión.-----

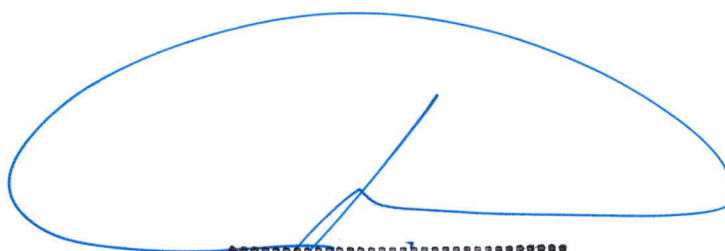


JAVIER ANGELES ILLMANN
Director General Parlamentario
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

PLENO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 9 de diciembre de 2021

En sesión de la fecha, el congresista Luna Gálvez, presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor, sustentó el texto sustitutorio contenido en el dictamen del Proyecto de Ley 157/2021-CR, el que se aprobó en primera votación por 112 votos a favor, ningún voto en contra y ninguna abstención.-----
Se exoneró de segunda votación por 111 votos a favor, ningún voto en contra y ninguna abstención.-----
Se acordó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar lo tratado en la presente sesión.-----



JAVIER ANGELES ILLMANN
Director General Parlamentario
CONGRESO DE LA REPÚBLICA