



DICTAMEN en ALLANAMIENTO aprobado por **UNANIMIDAD**, de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, recaído en las **Observaciones** formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (**Proyecto de Ley 157/2021-CR**).

**COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

PERÍODO 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 las observaciones formuladas por el Presidente de la República mediante Oficio 009-2022-PR, respecto de la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, derivado a la Comisión con fecha 10 de enero de 2022.

En la Décima Primera Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 8 de febrero de 2022 se aprobó el dictamen en allanamiento por **UNANIMIDAD**. Con 10 votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Adolfo Tacuri Valdivia; Américo Gonza Castillo; Luis Gustavo Cordero Jon Tay; Jorge Alberto Morante Figari; Auristela Obando Morgan; Ilich Fredy López Ureña; Silvia María Monteza Facho e Isabel Cortéz Aguirre.

I. SITUACIÓN 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 129/2016-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.



Firmado digitalmente por:
GONZA 125712016-CR
FAU 201617416128.pdf
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 18/04/2017 10:00

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 confiere el artículo 108

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

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).

PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2021 - 2022

En la Octava Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos realizada el 9 de noviembre de 2021 se aprobó el dictamen por mayoría. 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.

En la sesión del Pleno del Congreso de la República realizada el 9 de diciembre de 2021 se debatió el dictamen. Puesto al voto, fue aprobado con **112 votos a favor**, sin votos en contra ni abstenciones. En la misma sesión plenaria se produjo la exoneración de la segunda votación con **111 votos a favor**, sin votos en contra ni abstenciones.

La autógrafa de Ley fue remitida a Palacio de Gobierno el 14 de diciembre de 2021. El 10 de enero de 2022, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 108 de la Constitución, el Presidente de la República formuló observaciones a la Autógrafa de ley mediante Oficio 009-2022-PR.

Las observaciones materia del presente dictamen han sido remitidas a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, que conforme al segundo párrafo del artículo 77 del Reglamento del Congreso de la República tiene la calidad de Comisión Principal y única comisión dictaminadora.

Con fecha 14 de enero de 2022, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi remite a la Comisión el Oficio 000016-2022-PRE/INDECOPI que contiene el Informe N° 000121-2021-DPC/INDECOPI, emitido por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Dirección de Fiscalización y la Oficina de Asesoría Jurídica, referido a la opinión técnica sobre la Autógrafa de Ley correspondiente al Proyecto de Ley 157/ 2021-CR, Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

Con fecha 19 de enero de 2022, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – Aspec remite a la Comisión el Oficio 002-2022-ASPEC/PRES referido a la opinión técnica sobre la Autógrafa de Ley correspondiente al Proyecto de Ley 157/ 2021-CR, Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores. Expresa la conformidad con las modificaciones planteadas a los artículos 24.1 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Mediante Oficio D00043-2022-PCM-SG de fecha 14 de enero de 2022, la Presidencia del Consejo de Ministros nombró como representante del Poder Ejecutivo para fundamentar ante la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, las observaciones formuladas por el Presidente de la República sobre la Autógrafa en referencia, al señor Julián Palacin Gutiérrez en su calidad de Presidente del Directorio del Indecopi.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos en su Décimo Primera Sesión Ordinaria de fecha 8 de febrero de 2022 recibió al señor Julián Palacin Gutiérrez en su calidad de Representante del Poder Ejecutivo como Presidente del Consejo Directivo del Indecopi, entidad que tuvo a cargo las observaciones planteadas a la Autógrafa de Ley y opinó sobre el Predictamen en allanamiento que la Comisión debatió. Los alcances de sus fundamentos se reproducen en el presente dictamen en las partes pertinentes.

De conformidad con el Acuerdo del Consejo Directivo 80-2003-2004/CONSEJO-CR, del 16 de setiembre de 2003, sobre las formas alternativas de pronunciamiento que las Comisiones pueden tener respecto de las observaciones formuladas por el Presidente de la República a las autógrafas de ley aprobadas por el Congreso de la República, la Comisión puede pronunciarse con arreglo a las alternativas siguientes:

- Allanamiento: Cuando la Comisión acepta todas las observaciones formuladas por el Poder Ejecutivo y modifica el texto originario de la autógrafa, según dichas observaciones, sin insistir en aspecto alguno que hubiera sido objeto de observación, a la vez que, sin alterar, en forma ni en fondo, la parte no observada del texto de la autógrafa.
- Insistencia: Cuando la Comisión rechaza, total o parcialmente, las observaciones del Presidente de la República e insiste en el texto originario de la autógrafa. Se configura la insistencia, por lo tanto, cuando habiéndose aceptado algunas de las observaciones del Poder Ejecutivo, al mismo tiempo, se ha mantenido el texto originario de las otras disposiciones o artículos observados.
- Nuevo proyecto: Cuando dentro de un proceso de reconsideración frente a las observaciones del Poder Ejecutivo a una ley aprobada por el Congreso, la Comisión incorpora al texto originario de la autógrafa observada nuevas normas o disposiciones, por propia iniciativa, sin considerar las observaciones del Poder Ejecutivo.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

II. CONTENIDO DE LA AUTÓGRAFA

La Autógrafa de Ley tiene como objeto 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

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

Acción Popular de fecha 30.11.2017.

IV. CONTENIDO DE LAS OBSERVACIONES FORMULADAS POR EL PODER EJECUTIVO

Mediante Oficio 103-2020-PR, de fecha 2 de julio de 2020, el Presidente de la República, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 108 de la Constitución Política, fundamenta sus observaciones en los siguientes términos¹:

El Oficio 103-2020-PR expone en 7 puntos sus observaciones, de las cuales se ha logrado determinar que son algunas observaciones generales y otras específicas conforme el siguiente detalle

OBSERVACIONES DEL PODER EJECUTIVO		
Oficio 009-2022- PR	Contenido de la Observación General	Artículo de la Autógrafa que propone modificar
PUNTO 1	Solicitan reevaluar los plazos propuestos en la Autógrafa en forma general	Ninguno en específico ya que es una observación general que refuerzan las observaciones específicas.
PUNTO 2	Plantean que el Plazo del artículo 24.1 del CPDC sea de 15 días hábiles	Primera parte del Artículo único de la Autógrafa referido a la modificación del Artículo 24.1 del CPDC.
PUNTO 3	Plantean que el plazo del artículo 152 del CPDC no deba modificarse	Segunda parte del Artículo único de la Autógrafa referido a la modificación del Artículo 152 del CPDC.
PUNTO 4	Plantean un plazo de adecuación de la norma y mayores recursos económicos	Incluir una nueva Disposición Complementaria Final
PUNTO 5	Refuerzan que el plazo del artículo 24.1 CPDC debe ser de 15 días hábiles	Ninguno en específico ya que es una observación general que refuerzan las observación específica, planteada en el punto 2.
PUNTO 6	Solicitan justificación Técnica del Plazo de 7 días planteado por la Autógrafa	Ninguno en específico ya que es una observación general que refuerzan las observaciones específica, planteada en el punto 2.
PUNTO 7		Ninguno en específico ya

¹ Oficio 009-2022-PR, pp. 1-11

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafo de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

	Solicitan justificación de la necesidad de la modificación de los artículo 24.1 y 152 del CPDC	que es una observación general que refuerzan las observaciones específicas planteadas en los puntos 2 y 3.
--	--	--

A continuación pasamos a detallar el contenido de los 7 puntos:

4.1 Punto 1. Contenido de la Autógrafo de ley, detalla en una tabla comparativa lo señalado por los artículos 24.1 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. No tiene ninguna observación concreta.

4.2 Punto 2. Sobre la modificación del artículo 24 del Código:

Al respecto, señala que:

“la iniciativa legislativa tiene como sustento propiciar la solución armónica y directa de las quejas y reclamos de los proveedores con sus propios clientes, lo que implicaría agilizar el reclamo a través de plazos céleres o menores. Sin embargo, es preciso mencionar que, de la exposición de motivos, no se advierte que se haya tenido en cuenta los efectos que su implementación podría generar en los agentes económicos involucrados, en tanto lista una serie de beneficios sin justificar la relación directa entre el cambio normativo y cada uno de ellos.

- a) Mejora la protección de los consumidores.
- b) Agiliza el procedimiento de reclamo en materia de protección al consumidor, acotando el plazo de respuesta del reclamo.
- c) Fomenta la competitividad de las empresas con un nivel avanzado en la protección del consumidor.
- d) Moderniza y optimiza la legislación en materia de defensa y protección del consumidor.

En ese sentido, se observa que no se ha tomado en cuenta que, en el mercado, se desarrollan actividades comerciales – como el servicio de transporte o el de retail – que conllevan la prestación de servicios o la venta de bienes de primera necesidad de manera masiva, lo que genera el número de transacciones realizadas y, en consecuencia, el número de reclamos presentados, sea superior en comparación a otras actividades económicas que, por su naturaleza, no se desarrollan con la misma intensidad.

De la misma manera, debido a la especialidad de los bienes o servicios ofrecidos, la atención de los reclamos podría realizarse con mayor o menor inmediatez dependiendo de la materia y la complejidad que puedan implicar. Por ejemplo, es diferente dar respuesta a un reclamo en materia de servicios de salud – en el que se podría requerir el análisis de las condiciones contractuales o

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

la cobertura del seguro contratado – que dar atención a un reclamo sobre un producto cuya fecha de vencimiento ha expirado.

Por otra parte, establecer un plazo como el de siete (7) días hábiles para la atención de los reclamos –sin considerar las particularidades de las actividades comerciales– conllevaría a que las respuestas que emitan los proveedores, a fin de cumplir con la obligación establecida, podrían no proporcionar a los consumidores una solución efectiva a sus problemas de consumo, privilegiando la formalidad del pronunciamiento por encima de su contenido, situación que podría ser contraproducente con el propio objeto de la norma.

Asimismo, se debe tener en cuenta que existe regulación especial que establece reglas particulares para la atención de reclamos en determinados servicios, como el servicio financiero o en otros sectores regulados, por lo cual, a fin de establecer un plazo general de atención, es necesario contar con la opinión de las entidades sectoriales competentes, considerando las características particulares de cada prestación.

Adicionalmente, debemos considerar que las disposiciones del Código tienen por finalidad reducir la asimetría informativa y corregir las conductas y prácticas de los proveedores que afecten los intereses y/o derechos de los consumidores, lo cual consideramos no se lograría con la propuesta normativa, en tanto se generarían mayores incumplimientos por el plazo reducido de atención por parte del proveedor respectivo y, por ende, ante un eventual incumplimiento se imposibilitaría al consumidor el acceder a información relacionada con el producto o servicio contratado y/o que se solucione aquella situación que habría generado el conflicto en la relación de consumo.

En ese sentido, existen diferentes entidades de la Administración Pública que aplican el principio de razonabilidad, entendiendo que las obligaciones deben establecerse considerando no solo la finalidad de esta, sino también los medios que se necesitan para cumplir tal finalidad.

Finalmente, debe observarse que la reducción del plazo de emisión de la respuesta del proveedor puede tener efectos contrarios a los esperados; es decir, la sola reducción del plazo, sin contemplar los aspectos anteriormente señalados, puede generar un alto índice de incumplimiento al plazo previsto y, por tanto, afectación a las expectativas de los consumidores².

4.3 Punto 3: Sobre la modificación del artículo 152 del Código:

Al respecto, señala que:

² Oficio 009-2022-PR, pp. 2,3.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafo de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

“Sobre el particular, cabe señalar que, conforme a lo establecido en el Código y en la normativa reglamentaria, el Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual que es provisto por los proveedores con la finalidad de que los consumidores puedan registrar sus quejas o reclamos respecto de los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

En ese sentido, a través de este instrumento se expresan las disconformidades de los consumidores respecto a los productos o servicios ofrecidos o a la atención brindada, permitiendo a los proveedores solucionar los problemas detectados en el momento en que estos ocurren y, a la vez, supone para dichos proveedores la oportunidad de mejorar la calidad de la atención que proporcionan a sus clientes.

De esta manera, consideremos que la reducción del plazo para la atención de las quejas o reclamos de los consumidores podría generar conductas disuasorias en los proveedores, orientadas a evitar que los consumidores usen el Libro de Reclamaciones, o incluso, como se mencionó anteriormente, podrían aumentar la tasa de incumplimientos de atención de los reclamos y la afectación a las expectativas de los consumidores, además de imposibilitarles obtener una respuesta fundamentada en el derecho y orientada a reducir la asimetría informativa.

Asimismo, la reducción del plazo puede significar la necesidad de contar con mayores recursos humanos y técnicos, lo que significa para los proveedores una inversión en costos de implementación, los cuales no necesariamente serán asumidos por ellos mismos, ya que la práctica empresarial demuestra que estos terminan siendo trasladados al consumidor, a través del incremento de los precios de los productos y/o servicios. Por lo tanto, resulta prudente analizar el tiempo que actualmente toma a los proveedores atender las quejas o reclamos, con la finalidad de emplearlos como referencia para determinar la viabilidad de la propuesta”³.

4.4 Punto 4. Sobre la viabilidad de la propuesta

Al respecto, divide dos sub puntos, los cuales son:

- a) El libro de reclamaciones no es un mecanismo obligatorio en nuestro sistema jurídico
- b) Naturaleza del Libro de Reclamaciones como un mecanismo autocompositivo:

Explican que (...) se debe considerar que el artículo 24 del Código es de aplicación general: no obstante, el artículo 88.1 del Código referido a productos o servicios financieros y de seguros, establece una regulación especial para este sector; así se señala: (...) Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del

³ Oficio 009-2022-PR, pp. 3,4.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo (...)", siendo que la normativa correspondiente en este caso se trata de la Circular G 184-2015, Circular de Atención al Usuario que en su artículo 9 señala que el plazo para la atención de reclamos y requerimientos es de treinta (30) días naturales que pueden extenderse si la naturaleza lo justifica.

En ese sentido, tenemos que, a partir de la dación de esta norma, se crearía un escenario de confusión entre los proveedores sobre el plazo a aplicar en la atención de reclamos, y repercutirá directamente en la atención que reciben las y los consumidores; pese a que los bancos y proveedores del servicio financiero por su propio know how podrían estar en mejor capacidad para reducir sus plazos de atención, en comparación de otros proveedores, conforme se demuestra cuando se observa el promedio de resolución de reclamos del servicio "Aló Banco", el cual fue el 5.7 y 5.6 días durante los años 2020 y 2021, respectivamente.

Adicionalmente, de aprobarse la norma **sería recomendable que exista un plazo razonable de adecuación**, ya que ello requerirá la implementación de nuevos libros de reclamación y de nuevos procedimientos de atención por parte de los proveedores. Por otro lado, la reducción del plazo impactará en el número de reclamos y denuncias administrativas que se presenten ante el Indecopi, por lo que también se debe prever la dotación de un presupuesto adicional a la institución a fin de atender el incremento de la demanda, así como para realizar acciones de supervisión y fiscalización para promover el cumplimiento del nuevo plazo establecido a los proveedores.

En esa línea, si bien consideramos que la propuesta **persigue un fin sumamente positivo**, como es el promover la atención rápida de los reclamos de los consumidores, se tendría que analizar otras posibilidades que cumplirían dicha finalidad sin representar una afectación u obstáculo a los derechos de los ciudadanos.

Sobre la base de las consideraciones expuestas se concluye que la Autógrafa de Ley debe ser observada por las razones siguientes:

- (i) La finalidad de la implementación del Libro de Reclamaciones fue la de brindar a los administrados un mecanismo autocompositivo de solución de conflictos, reducir los plazos, podría afectar este mecanismo.
- (ii) El derecho a la igualdad se podría ver afectado al crear mecanismos disímiles para la atención de reclamo, como es el caso del sector financiero, sin que exista justificación de este trato diferenciado entre proveedores.
- (iii) No se contempla qué tan compleja puede ser la atención de reclamos para un proveedor, en función del sector económico en el que desarrolla su actividad económica y/o del tamaño de este, por lo que podría generar

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

el efecto contrario, esto es, una mayor cantidad de incumplimientos que afectarían las expectativas de los consumidores.⁴

- 4.5 Punto 5. La reducción en 77% del plazo máximo legal de atención de reclamos del consumidor, carente de sustento y desproporcionada con respecto a estándares internacionales, conllevará a la imposibilidad de atención adecuada en el plazo legal, con perjuicio sobre la competitividad (MYPE, especialmente) y el bienestar del consumidor, incentivando atenciones de baja calidad y la utilización de métodos alternativos más costosos para consumidores, proveedores y Estado.**

Explican que:

“la Autógrafa de Ley establece una reducción del 77% del plazo máximo total previsto actualmente para la atención de reclamos del consumidor (es específico, disminución de 68% del plazo inicial y reducción de 86% plazo de prórroga en 86%).

(...) establecer como la Autógrafa de Ley pretende una reducción del plazo máximo legal de atención en 77% bajo el supuesto implícito de que todos los reclamos son de naturaleza no compleja y que existe demanda de reclamos y capacidad homogénea en los proveedores para atender todo reclamo hasta en 7 días hábiles, conllevará a la imposibilidad de cumplimiento del plazo legal propuesto en la práctica, en especial para los reclamos de atención compleja, imponiendo así cargas desproporcionadas sobre la competitividad e incentivando la deficiente atención al consumidor con perjuicio para su bienestar.

De esta forma, reducir el plazo máximo legal para la atención de los reclamos en casi el 80%, sin contar con un análisis de necesidad, viabilidad e impacto de la medida en las diversas actividades económicas podría conllevar a los siguientes efectos, perjudiciales para la competitividad y el bienestar del consumidor:

- (i) Respuestas deficientes de los proveedores, con el fin de cumplir con la exigencia de plazo legal, generando una protección inefectiva del consumidor basada en formalismos y/o evaluación no técnica de los reclamos.*
- (ii) Incremento generalizado del incumplimiento del plazo por parte de los proveedores, generando a su vez, mayor insatisfacción al consumidor y carga a la autoridad administrativa.*

⁴ Oficio 009-2022-PR, pp. 4-6.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

- (iii) *Utilización de métodos alternativos vía instancia administrativa y judicial que podrían serían más costosos para el consumidor, el proveedor y el Estado.*

Consistente con estas consideraciones técnicas, cabe resaltar que las opiniones institucionales de entidades públicas con rectoría, especialidad y/o competencia en materia de protección del consumidor como el INDECOPI, la PCM y el OSIPTEL presentan observaciones a la iniciativa analiza, en el sentido descrito⁵.

4.6 Punto 6: La propuesta no presenta una justificación técnica-legal para la reducción del plazo máximo legal de 60 días calendario a 10 días hábiles que cumpla con elementos esenciales de análisis de impacto regulatorio y estándares básicos de análisis costo-beneficio, incumpliendo el artículo 75 del Reglamento del Congreso de la República:

Señalan que “si bien ese comparte el objetivo de la Autógrafa de Ley orientado a garantizar la satisfacción de los reclamos de los consumidores en un plazo oportuno, se formulan las siguientes observaciones, ello en tanto se prevé que la Autógrafa de Ley generará efectos negativos sobre la competitividad y perjuicios sobre el consumidor que se pretende beneficiar:

- (i) *La reducción en 77% del plazo máximo legal de atención de reclamos del consumidor, carente de sustento y desproporcionada con respecto a estándares internacionales, conllevará a la imposibilidad de atención adecuada en el plazo legal, con perjuicio sobre la competitividad (MYPE, especialmente) y el bienestar del consumidor, incentivando atenciones de baja calidad y la utilización de métodos alternativos más costosos para consumidores, proveedores y Estado.*
- (ii) *La propuesta no presenta una justificación técnica-legal para la reducción del plazo máximo legal de 60 días calendario a 10 días hábiles que cumpla con elementos esenciales de análisis de impacto regulatorio y estándares básicos de análisis costo-beneficio, incumpliendo el artículo 75 del Reglamento del Congreso de la República⁶.*

4.7 Punto 7: Falta de justificación de la necesidad de las propuestas contenidas en la Autógrafa de Ley:

Finalmente señalan que:

(...) Al respecto, conforme lo opinado por el INDECOPI, el Dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en lo concerniente a la modificación del numeral 24.1 del artículo 24 de la Ley

⁵ Oficio 009-2022-PR, pp. 6-8.

⁶ Oficio 009-2022-PR, pp. 8,9.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafo de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, no ha tomado en consideración los efectos que la implementación de las propuesta normativa podría generar en los agentes económicos, toda vez que, en el Análisis Costo Beneficio del citado Dictamen, si bien se enlistan cuáles serían los beneficios de reducir los plazos de atención e los reclamos de treinta (30) días a siete (7) días hábiles, estos no han sido debidamente justificados, puesto que no evidencia la relación directa entre la modificación planteada y los beneficios que se alcanzarían.

El legislador tampoco ha tomado en cuenta la diversidad de actividades comerciales que se desarrollan en el mercado, ni la complejidad que podría implicar la atención de un reclamo según cada una de estas actividades, lo cual incide directamente en el tiempo de atención de los mismos.

Según sostiene el INDECOPI, el plazo de siete (7) días, que se plantea para la atención de reclamos, sin considerar las peculiaridades de las actividades comerciales, conllevaría a que las respuestas de los proveedores no proporcionen una solución efectiva a los problemas de consumo, privilegiando el cumplimiento del plazo sobre el fondo del reclamo; o simplemente que se eleven los índices de incumplimiento de plazos, en desmedro de las expectativas de los consumidores: situación que tampoco ha sido evaluada en el Dictamen de la mencionada Comisión Congresal.

Ahora bien, respecto a la reducción del plazo para la atención de quejas o reclamos de consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de la propuesta de modificación del artículo 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, según lo indicado por el INDECOPI, tal modificación podría generar conductas disuasorias en los proveedores, tendientes a evitar que los consumidores accedan a este Libro de Reclamaciones, incremento de la tasa de incumplimiento de plazos de atención y afectación a las expectativas de los consumidores. Tampoco se ha tomado en cuenta la necesidad que tendrían los proveedores de contar con mayores recursos humanos y técnicos para la atención de los reclamos, costos que podrían terminar siendo trasladados al consumidor.

Asimismo, el INDECOPI refiere que, la propuesta normativa no ha considerado la naturaleza del Libro de Reclamaciones como un mecanismo autocompositivo, que permite al proveedor ofrecer una solución al consumidor de manera directa al momento de la interposición del reclamo, y caso haya sido presentada de manera virtual, mediante un ofrecimiento que puede ser aceptado por el consumidor dentro del plazo de 10 días naturales, mecanismo que quedaría obsoleto tras la aprobación de la iniciativa legislativa, lo cual no ha sido debidamente evaluado por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en su Dictamen⁷.

V. ABSOLUCIÓN DE LAS OBSERVACIONES

5.1 Observaciones Generales

⁷ Oficio 009-2022-PR, pp. 9-11.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

El señor Presidente de la República ha señalado como observaciones generales desarrolladas en los **puntos 1, 5, 6 y 7** del Oficio 009-2022-PR de fecha 7 de enero de 2022.

Respecto del punto 1 no merece mayor análisis por cuanto señalan la finalidad de la Autógrafa de Ley materia de análisis y muestran un cuadro comparativo entre la norma vigente y la Autógrafa, sin hacer ningún comentario que concluya en alguna observación concreta.

Respecto al punto 5, señalan que la *reducción en 77% del plazo máximo legal de atención de reclamos del consumidor, carente de sustento y desproporcionada con respecto a estándares internacionales, conllevará a la imposibilidad de atención adecuada en el plazo legal, con perjuicio sobre la competitividad (MYPE, especialmente) y el bienestar del consumidor, incentivando atenciones de baja calidad y la utilización de métodos alternativos más costosos para consumidores, proveedores y Estado*

La Comisión considera necesario, tener presente la base constitucional de la Defensa del Consumidor Peruano:

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 (...).”**

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,**

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios.⁸

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.

La Sexta Política Pública consignada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor 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".*

Las normas señaladas nos permiten como Poder legislativo plantear plazos de respuesta céleres en beneficio de los consumidores.

El Poder Ejecutivo señala que:

- *De la revisión de prácticas internacionales comparables permite verificar que la práctica usual en la región considera plazos que superan hasta en 50% el plazo propuesto por la Autógrafa de Ley (por ejemplo, 15 días hábiles, en Colombia, Ecuador y Bolivia, para el plazo inicial, sin considerar prórrogas).*
- *Existe heterogeneidad en la complejidad de los reclamos del consumidor, observable, se observa evidencia que demuestra que mientras existen reclamos de atención simple que pueden exigir menos de una semana para ser atendidos, existen también reclamos que pueden demandar investigación y/o interacción con terceros involucrados cuya atención demanda más de dos semanas.*
- *la Autógrafa de Ley puede generar incentivos para la atención no adecuada de estos con el fin de cumplir con la exigencia legal, al no*

⁸ 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

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafo de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

existir el plazo mínimo necesario para una evaluación técnica integral de los mismos.

- Se generaría perjuicio para los consumidores por la atención inadecuada, así como la generación de costos adicionales para estos y las entidades públicas competentes (p.e. sede administrativa y judicial), de ser trasladada la reclamación a otras instancias ante la imposibilidad del arreglo directo entre las dos partes directamente involucradas.

El Poder Ejecutivo señala como consecuencias, las siguientes:

- *Respuestas deficientes de los proveedores, con el fin de cumplir con la exigencia de plazo legal, generando una protección inefectiva del consumidor basada en formalismos y/o evaluación no técnica de los reclamos.*
- *Incremento generalizado del incumplimiento del plazo por parte de los proveedores, generando a su vez, mayor insatisfacción al consumidor y carga a la autoridad administrativa.*
- *Utilización de métodos alternativos vía instancia administrativa y judicial que podrían ser más costosos para el consumidor, el proveedor y el Estado.*

Respecto al punto 6, el Poder Ejecutivo señala que la propuesta no presenta una justificación técnica-legal para la reducción del plazo máximo legal de 60 días calendario a 10 días hábiles que cumpla con elementos esenciales de análisis de impacto regulatorio y estándares básicos de análisis costo-beneficio, incumpliendo el artículo 75 del Reglamento del Congreso de la República:

Concretamente el Poder Ejecutivo observa que:

- a) La reducción en 77% del plazo máximo legal de atención de reclamos del consumidor, carente de sustento y desproporcionada con respecto a estándares internacionales, conllevará a la imposibilidad de atención adecuada en el plazo legal, con perjuicio sobre la competitividad (MYPE, especialmente) y el bienestar del consumidor, incentivando atenciones de baja calidad y la utilización de métodos alternativos más costosos para consumidores, proveedores y Estado.
- b) La propuesta no presentaría una justificación técnica-legal para la reducción del plazo máximo legal de 60 días calendario a 10 días hábiles que cumpla con elementos esenciales de análisis de impacto regulatorio y estándares básicos de análisis costo-beneficio, incumpliendo el artículo 75 del Reglamento del Congreso de la República.

La Comisión considera que de aceptar que el plazo para la atención de los reclamos de los consumidores sea de 15 días hábiles improrrogables y la

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

justificación de este plazo se debería dar atendiendo lo señalado en el Dictamen aprobado en la Octava Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos realizada el 9 de noviembre de 2021 en sus páginas 10, 11 y 12, que determina que los plazos que se aplican en los países de la región de Latinoamérica es de 15 días, y además tal como ha quedado evidenciado en el referido Dictamen diversas instituciones como Osiptel, Osinergmin y la propia Asociación Peruana de Banca ASBANC ha señalado que sus respuestas a los reclamos no superan los 11 días en su gran mayoría, lo que constituyen suficiente evidencia para fijar el plazo en 15 días hábiles, tal como lo plantea el Poder Ejecutivo.

Respecto al punto 7. Falta de justificación de la necesidad de las propuestas contenidas en la Autógrafa de Ley

Concretamente el Poder Ejecutivo observa nuevamente que:

- La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en lo concerniente a la modificación del numeral 24.1 del artículo 24 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, no habría tomado en consideración los efectos que la implementación de la propuesta normativa podría generar en los agentes económicos, toda vez que, en el Análisis Costo Beneficio solo enlista cuáles serían los beneficios de reducir los plazos de atención e los reclamos de treinta (30) días a siete (7) días hábiles, consideran que estos no han sido debidamente justificados, puesto que no evidencia la relación directa entre la modificación planteada y los beneficios que se alcanzarían.
- Así mismo repiten que no se habría tomado en cuenta la diversidad de actividades comerciales que se desarrollan en el mercado, ni la complejidad que podría implicar la atención de un reclamo según cada una de estas actividades, lo cual incide directamente en el tiempo de atención de los mismos.
- También vuelven a repetir que respecto a la reducción del plazo para la atención de quejas o reclamos de consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de la propuesta de modificación del artículo 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, según lo indicado por el INDECOPI, tal modificación podría generar conductas disuasorias en los proveedores, tendientes a evitar que los consumidores accedan a este Libro de Reclamaciones, incremento de la tasa de incumplimiento de plazos de atención y afectación a las expectativas de los consumidores. Y que tampoco se habría tomado en cuenta la necesidad que tendrían los proveedores de contar con mayores recursos humanos y técnicos para la atención de los reclamos, costos que podrían terminar siendo trasladados al consumidor.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

- Finalmente, vuelven a mencionar que no se habría considerado la naturaleza del Libro de Reclamaciones como un mecanismo auto compositivo, que permite al proveedor ofrecer una solución al consumidor de manera directa al momento de la interposición del reclamo, y caso haya sido presentada de manera virtual, mediante un ofrecimiento que puede ser aceptado por el consumidor dentro del plazo de 10 días naturales, mecanismo que quedaría obsoleto tras la aprobación de la iniciativa legislativa,

La Comisión considera que respecto de este punto referido al Libro de reclamaciones concuerda con el Poder Ejecutivo en que el libro de Reclamaciones es un mecanismo de autocomposición, es aquella oportunidad de oro que tiene todo proveedor para llegar a una solución armónica con su consumidor o usuario, que puede aprovechar o no. En lo que no concuerda es en entender porque quedaría obsoleto el mecanismo del Libro de Reclamaciones si tendría el mismo plazo a todo reclamo de los consumidores, tal como lo es hoy, ambos plazos del artículo 24.1 y 152 son similares hace 11 años y no ha quedado obsoleto el Libro de Reclamaciones.

La Comisión considera que de aceptar la propuesta del Poder Ejecutivo de reducir el plazo de respuesta a los consumidores a 15 días hábiles considera necesario también adecuar a ese mismo plazo el plazo de respuesta del Libro de Reclamaciones, en consecuencia así como está redactado la autógrafa en el artículo 152 refleja el interés de la Comisión de mantener ambos plazos iguales a fin de no crear confusiones a los consumidores.

5.2 Observaciones Específicas

Las observaciones específicas planteadas por el Poder Ejecutivo son las consignadas en los puntos **2, 3 y 4** del Oficio 009-2022-PR de fecha 7 de enero de 2022, por cuanto estos puntos si plantean modificaciones concretas al texto de la Autógrafa de Ley materia de análisis.

5.2.1 Sobre la modificación del artículo 24.1 del Código (Observación planteada en el Punto 2 del Oficio 009-2022-PR)

Respecto de la Observación específica consignada en el punto 2 el Poder Ejecutivo ha señalado que la Autógrafa de Ley materia del presente dictamen no habría tomado en cuenta que:

- a) En el mercado, se desarrollan actividades comerciales que conllevan la prestación de servicios o la venta de bienes de primera necesidad de manera masiva, lo que genera el número de transacciones realizadas y, en consecuencia, el número de reclamos presentados, sea superior en comparación a otras actividades económicas que, por su naturaleza, no se desarrollan con la misma intensidad. La atención de los reclamos podría

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafo de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

realizarse con mayor o menor inmediatez dependiendo de la materia y la complejidad que puedan implicar.

- b) Establecer un plazo como el de siete (7) días hábiles para la atención de los reclamos –sin considerar las particularidades de las actividades comerciales– conllevaría a que las respuestas que emitan los proveedores, a fin de cumplir con la obligación establecida, podrían no proporcionar a los consumidores una solución efectiva a sus problemas de consumo, privilegiando la formalidad del pronunciamiento por encima de su contenido, situación que podría ser contraproducente con el propio objeto de la norma.
- c) Existe regulación especial que establece reglas particulares para la atención de reclamos en determinados servicios, como el servicio financiero o en otros sectores regulados, por lo cual, a fin de establecer un plazo general de atención, es necesario contar con la opinión de las entidades sectoriales competentes, considerando las características particulares de cada prestación.

Respecto al plazo para la respuesta de los proveedores en el Libro de Reclamaciones el Poder Ejecutivo señala que:

- d) *La reducción del plazo para la atención de las quejas o reclamos de los consumidores podría generar conductas disuasorias en los proveedores, orientadas a evitar que los consumidores usen el Libro de Reclamaciones, o incluso, podrían aumentar la tasa de incumplimientos de atención de los reclamos y la afectación a las expectativas de los consumidores, además de imposibilitarles obtener una respuesta fundamentada en el derecho y orientada a reducir la asimetría informativa.*
- e) *Asimismo, la reducción del plazo puede significar la necesidad de **contar con mayores recursos humanos y técnicos, lo que significa para los proveedores una inversión en costos de implementación**, los cuales no necesariamente serán asumidos por ellos mismos, ya que la práctica empresarial demuestra que estos terminan siendo trasladados al consumidor.*

La Observación planteada señala que se generarían mayores incumplimientos por el plazo reducido de atención por parte del proveedor respectivo y, por ende, ante un eventual incumplimiento se imposibilitaría al consumidor el acceder a información relacionada con el producto o servicio contratado y/o que se solucione aquella situación que habría generado el conflicto en la relación de consumo.

El Poder Ejecutivo señala que la reducción del plazo de emisión de la respuesta del proveedor puede tener efectos contrarios a los esperados; es decir, la sola reducción del plazo, puede generar un alto índice de incumplimiento al plazo previsto y, por tanto, afectación a las expectativas de los consumidores.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafo de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

En conclusión el Poder Ejecutivo plantea en los puntos 1, 5, 6 y 7 en forma general que debe evaluarse la reducción del plazo para la atención de los reclamos por parte del proveedor en el régimen general y no modificar el plazo del Libro de Reclamaciones.

La Comisión hace hincapié en lo señalado en el Oficio de Observación⁹ que por un lado señala que *propuesta **persigue un fin sumamente positivo***, como es el promover la atención rápida de los reclamos de los consumidores, por un lado acepta que hay actividades económicas en donde la atención de los reclamos podría realizarse con mayor o menor inmediatez dependiendo de la materia y la complejidad que puedan implicar. Sin embargo desde la dación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el INDECOPI como autoridad de Consumo en los casi 11 años de vigencia del Código, jamás planteo esta situación y simplemente aplicó los 30 días ampliables a 30 días adicionales para la respuesta de los reclamos por parte de los proveedores.

Al punto referido a que existe regulación especial que establece reglas particulares para la atención de reclamos en determinados servicios, como el servicio financiero o en otros sectores regulados, por lo cual, a fin de establecer un plazo general de atención, sería necesario contar con la opinión de las entidades sectoriales competentes, considerando las características particulares de cada prestación, es necesario señalar que la iniciativa de reducir el plazo de respuesta de los proveedores data de agosto del 2016, desde entonces el Congreso de la República ha evaluado las opiniones de las instituciones competentes y ha tenido en consideración el avance de las nuevas tecnologías que permiten hoy por hoy una comunicación más directa e inmediata entre proveedores y consumidores. Son 5 años que el Poder Legislativo busca beneficiar a los consumidores con plazos de respuesta céleres a sus reclamos.

Por otro lado es importante señalar y recalcar que sí se han tenido en consideración 10 opiniones de entidades competentes, conforme el siguiente detalle:

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.
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

⁹ Oficio 009-2022-PR

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafo de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

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.
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.
5. **De 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 la Transcripción de dicha sesión.
6. **De la 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.
7. **Del 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.
8. **Del 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.
9. **Del 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.
10. **De la 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

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

Dirección de Políticas y Normas y la oficina de Asesoría Jurídica de la institución.

Así mismo al evaluar el Informe 121-2021-DPC/INDECOPI que contiene la Opinión técnica sobre la Autógrafa de Ley correspondiente al Proyecto de Ley 157/2021- CR, Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores, que concluye señalando Indecopi sugiere recomendar al Congreso de la República un reajuste del plazo inicialmente planteado, y **se considere el otorgamiento de quince (15) días hábiles para la atención de reclamos o quejas que presenten las y los consumidores ante los proveedores de bienes y servicios**¹⁰.

De la revisión y análisis del Informe 121-2021-DPC/INDECOPI, la Comisión considera, sobre la base de los plazos que actualmente emplean los proveedores en la atención de reclamos y, a su vez, se sigue el estándar establecido en la legislación comparada, tal como lo refleja el Dictamen aprobado en la Octava Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos realizada el 9 de noviembre de 2021 en sus páginas 10,11 y 12, *“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”*¹¹

El Representante del Poder Ejecutivo y Presidente del Consejo Directivo del Indecopi, entidad que tuvo a cargo las observaciones planteadas a la Autógrafa de Ley expresó en la Décimo Primera Sesión Ordinaria de fecha 8 de febrero de 2022 de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, lo siguiente:

Que en América Latina, México, Colombia y Uruguay tienen el plazo de 15 días hábiles, por ello agradeció que la Comisión pueda aceptar la propuesta del Poder Ejecutivo para reducir a 15 días la obligación de los proveedores para dar las respuestas a los consumidores. Consideró un gran paso para los consumidores que impactará en los ciudadanos de a pie.

Saludó que la Comisión venga debatiendo temas en favor de los consumidores, considerando las modificaciones al Código de Protección al Consumidor que se plantean como positivas y favorables para los consumidores y usuarios.

La Comisión luego de haber analizado y escuchado al representante del Poder Ejecutivo que plantea la reducción a 15 días, considera que es necesario atender la observación específica y considerar las prácticas internacionales comparables que

¹⁰ INFORME N° 000121-2021-DPC/INDECOPI página 8

¹¹ Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 15772021-CR de fecha 9.11.2021. página 10.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafo de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

permite verificar que la práctica usual en la región considera plazos de 15 días hábiles sin considerar prórroga alguna.

En este sentido, la Comisión recomienda allanarse a la observación formulada en el punto 2 del Oficio 009-2022-PR.

En consecuencia se modifica el artículo 24.1 bajo la siguiente redacción:

“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 quince (15) días hábiles improrrogables.
[...]***

5.2.2 Sobre la Modificación del artículo 152 del Código (Observación planteada en el Punto 3 del Oficio 009-2022-PR)

Al respecto, El Poder Ejecutivo señala dos puntos que desarrolla, sobre el libro de Reclamaciones.

1. El libro de reclamaciones no es un mecanismo obligatorio en nuestro sistema jurídico.
2. Naturaleza del Libro de Reclamaciones como un mecanismo auto compositivo.

La Comisión, sobre este punto considera que efectivamente compartimos con el Poder Ejecutivo la visión de que el Libro de Reclamaciones no es un mecanismo obligatorio en nuestro sistema jurídico, por el contrario es facultativo del consumidor consignar su reclamo o queja en el mismo. Lo que no nos queda claro de su escrito de observación en este punto es porque titulan “El libro de reclamaciones no es un mecanismo obligatorio en nuestro sistema jurídico” y se refieren al artículo 24.1 el CPDC, dado que son temas conexos pero de naturaleza diferente.

Así también la Comisión, concuerda con el Poder Ejecutivo en que el libro de Reclamaciones es un mecanismo de autocomposición, es aquella oportunidad de oro que tiene todo proveedor para llegar a una solución armónica con su consumidor o usuario, que puede aprovechar o no.

Sin embargo es importante señalar que ambos plazos tanto el señalado por el artículo 24.1 del Código, por el cual los consumidores pueden recurrir de manera directa y presentar el reclamo ante el proveedor, así como el plazo

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

señalado por el artículo 152 del Código deben estar en armonía, es decir el plazo de respuesta a la Hoja de Reclamación debe armonizar con el plazo que tienen los proveedores de dar respuesta cuando el consumidor o usuario ha planteado un reclamo a través de otro mecanismo diferente al Libro de Reclamaciones, lo contrario sería contraproducente y sólo traería confusión a los consumidores, ya que sería dar plazos diferentes sin una causa que lo justifique. Este fue el mayor argumento del año 2009 cuando en el Congreso de la República y precisamente en la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos se debatía el plazo de respuesta a los reclamos que plantean los consumidores, plazos que armonicen y no confunda a los consumidores era lo que planteaba el equipo técnico del Indecopi y hoy nos sorprende que pretenda que estos plazos puedan ser diferentes sin sustentar la necesidad y eficacia de ello.

En este sentido, la Comisión recomienda insistir en la observación formulada en el punto 3 del Oficio 009-2022-PR.

En consecuencia el artículo 152 del CPDC sigue redactado tal cual lo establece la Autógrafa.

“Artículo 152.- 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.”

5.2.3 Sobre viabilidad de la propuesta, planteando un plazo de adecuación de la norma que repercute en la única Disposición Complementaria Final (Observación planteada en el punto 4 del Oficio 009-2022-PR)

El Poder ejecutivo manifiesta que de aprobarse la norma sería **recomendable:**

- a) **Que exista un plazo razonable de adecuación,** ya que ello requerirá la implementación de nuevos libros de reclamación y de nuevos procedimientos de atención por parte de los proveedores.
- b) Que la reducción del plazo impactará en el número de reclamos y denuncias administrativas que se presenten ante el Indecopi, por lo que también se debe prever la **dotación de un presupuesto adicional a la institución a fin de atender el incremento de la demanda,** así como para **realizar acciones de supervisión y fiscalización para promover el cumplimiento del nuevo plazo establecido a los proveedores.**

Al respeto la Comisión considera que es posible atender este requerimiento respecto de dar un plazo razonable de adecuación, sin embargo respecto de

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

dotar de presupuesto adicional para el Indecopi, no es una facultad del Poder Legislativo el dotar de presupuesto adicional, sobre todo por el hecho de que ya es una función que el Indecopi debería estar cumpliendo con fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Respecto del plazo a aplicarse para la adecuación a la norma que plantea la observación 4 el Oficio de Observación 009-2022-PR no lo menciona, así tampoco lo hace el Informe 000121-2021-DPC/INDECOPI, razón por la cual la Comisión consideró necesario escuchar los fundamentos de la Observación y cursó Oficio 0141- 2021-2022/CODECO-CR a la Señora MIRTHA VASQUEZ CHUQUILIN, Presidenta del Consejo de Ministros invitándola a sustentar los fundamentos de la Observación presentada por el Poder Ejecutivo, mediante Oficio D000043-2022-PCM-SG de fecha 14 de enero de 2022 el Poder Ejecutivo manifiesta a la Comisión que mediante Oficio N° D000432-2022-PCM-SC se trasladó la mencionada invitación al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI a fin de que participe en la referida sesión en representación del Poder Ejecutivo.

El Representante del Poder Ejecutivo y Presidente del Consejo Directivo del Indecopi, entidad que tuvo a cargo las observaciones planteadas a la Autógrafa de Ley expresó en la Décimo Primera Sesión Ordinaria de fecha 8 de febrero de 2022 de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, respecto de un plazo de adecuación, lo siguiente:

- *“Hay más de un millón 700 mil microempresas, pequeña y mediana empresa que representan el 99.5 % del total de empresas que van a tener que adecuarse a la norma.*
- *Una vez aprobada la norma, tenemos que difundirla, también hacer la orientación para su cumplimiento; realizar una supervisión planificada y finalmente se necesita tiempo para la adaptación organizacional de las empresas, para lo cual se pide un plazo de adecuación de la norma.*
- *Muchas gracias a los congresistas de la Comisión porque vamos a tener 30 días para hacer el reglamento y desde ya tomamos el compromiso para trabajar en ello”.*

La Comisión luego de haber analizado y escuchado al representante del Poder Ejecutivo que plantea un plazo de adecuación que se refleja en 60 días para que las empresas puedan prepararse al cumplimiento del cambio normativo.

En este sentido, la **Comisión recomienda allanarse en el extremo de un plazo razonable de adecuación planteado en el punto 4 del Oficio 009-2022-PR.**

En consecuencia se modifica el Texto de la Autógrafa incluyéndose una Primera Disposición Complementaria Final fijando un plazo de vigencia de la ley a fin que

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

se pueda dar un plazo de adecuación a la norma. De este modo deben hacerse modificaciones para señalar que son dos las Disposiciones Complementarias Finales, la que la Autógrafa tenía como única, por razones de técnica legislativa, pasa a ser Segunda Disposición Complementaria Final y se crea la Primera Disposición Complementaria Final que quedan redactadas de la siguiente forma:

"DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Vigencia de la Ley

El presente ley entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Como consecuencia de otorgar un plazo de adecuación para la aplicación de la norma, por lógica debe modificarse la Disposición Complementaria Final referida a la reglamentación a fin que se le otorgue al Poder Ejecutivo 30 días para la reglamentación, pero contados a partir de la publicación de la norma en el Diario Oficial El Peruano, modificándose de la siguiente manera:

SEGUNDA. Reglamento

*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 **publicación** 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.*

VI. CONCLUSIÓN

De los 7 puntos listados por el Poder Ejecutivo puede advertirse que 4 son observaciones generales y 3 observaciones específicas planteadas a la Autógrafa, conforme el siguiente detalle:

OBSERVACIONES GENERALES		
Oficio 009-2022- PR	Contenido de la Observación General	Artículo de la Autógrafa que propone modificar
PUNTO 1	Solicitan reevaluar los plazos propuestos en la Autógrafa en forma general	Ninguno en específico ya que son observaciones generales que refuerzan las observaciones específicas planteadas en
PUNTO 5	Refuerzan que el plazo del artículo 24.1 CPDC debe ser de 15 días hábiles	
PUNTO 6	Solicitan justificación Técnica del Plazo de 7 días planteado por la Autógrafa	
PUNTO 7	Solicitan justificación de la necesidad de la	

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

	modificación de los artículo 24.1 y 152 del CPDC	los puntos 2,3 y 4.
--	--	---------------------

Las 3 observaciones específicas planteadas son 3 conforme el siguiente detalle:

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS		
Oficio 009-2022- PR	Sumilla	Artículo de la Autógrafa que propone modificar
PUNTO 2	Plantean que el Plazo del artículo 24.1 del CPDC sea de 15 días hábiles	Primera parte del Artículo único de la Autógrafa referido a la modificación del Artículo 24.1 del CPDC.
PUNTO 3	Plantean que el plazo del artículo 152 del CPDC no deba modificarse	Segunda parte del Artículo único de la Autógrafa referido a la modificación del Artículo 152 del CPDC.
PUNTO 4	Plantean un plazo de adecuación de la norma y mayores recursos económicos	Adicionar una Disposición Complementaria Final

La Comisión ha decidido allanarse a 2 de ellas y en 1 insistir, conforme el siguiente detalle que refleja el siguiente cuadro:

CUADRO DE DECISIONES RESPECTO DE LAS OBSERVACIONES ESPECÍFICAS			
Oficio 009-2022- PR	Sumilla	Artículo de la Autógrafa que propone modificar	Decisión de la Comisión
Observación Específica 2	Plantean que el Plazo del artículo 24.1 del CPDC sea de 15 días hábiles	Artículo UNICO (Artículo 24.1 del CPDC)	Allanamiento
Observación Específica 3	Plantean que el Plazo del artículo 152 del CPDC no deba modificarse	Artículo UNICO (Artículo 152 del CPDC)	Insistencia
Observación Específica 4	Plantean un plazo de adecuación de la norma y mayores recursos económicos	Nueva Disposición Complementaria Final	Allanamiento

En cumplimiento del Acuerdo del Consejo Directivo de fecha 16 de septiembre de 2003 que determina que cuando el Dictamen contiene más allanamientos que insistencias debe interpretarse que es un dictamen de allanamiento, tal como es el presente caso.

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

Por las consideraciones antes expuestas, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política del Perú, en el tercer párrafo del artículo 79 del Reglamento del Congreso de la República y en el Acuerdo del Consejo Directivo de fecha 16 de septiembre de 2003, se permite recomendar el **ALLANAMIENTO** en la **Autógrafa de ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores** (Proyecto de Ley 157/2021-CR), dando cuenta al Pleno del Congreso de la República el siguiente Texto Legal:

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Ha dado la ley siguiente:

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 quince (15) días hábiles improrrogables.

[...]

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.”

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Vigencia de la ley



Firmado digitalmente por:
CORDERO JON TAY Luis
Gustavo FAU 20161749126 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 11/02/2022 09:28:35-0500
REPUBLICA

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

Período Anual de Sesiones 2021-2022

Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyectos de Ley 157/2021-CR)

El presente ley entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano

SEGUNDA. Reglamento

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 publicación 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, 8 de febrero de 2022.



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/02/2022 12:50:54-0500



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/02/2022 10:08:09-0500



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/02/2022 10:47:42-0500



Firmado digitalmente por:
PARIONA SINCHÉ Alfredo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/02/2022 14:37:07-0500



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/02/2022 15:07:10-0500



Firmado digitalmente por:
CORTEZ AGUIRRE Isabel FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/02/2022 16:16:54-0500



Firmado digitalmente por:
MONTEZA FACHO Silvia
Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/02/2022 16:30:31-0500



Firmado digitalmente por:
LOPEZ UREÑA ILICH FREDY
FIR 42834886 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 10/02/2022 18:19:09-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Auristela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/02/2022 19:19:44-0500

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

DÉCIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 8 de febrero de 2022

Sumilla:

Se aprobó por unanimidad:

1. La elección del congresista Américo Gonza Castillo en el cargo de Secretario de la Mesa Directiva de la Comisión.
2. El Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyecto de Ley 157/2021-CR).
3. La actualización del Plan de Trabajo de la Comisión para el Periodo 2021-2022
4. El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 111/2021-CR, por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 258444 Ley de Concesiones Eléctricas, reconociendo derechos a favor de los usuarios.
5. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Primera Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.
6. Se aprobó por Mayoría la cuestión previa solicitada por el congresista Jorge Morante Figari, en el debate del Predictamen recaído en los Proyectos de Ley 118/2021-CR y 1079/2021 CR.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 11 minutos del día martes 8 de febrero de 2022, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche, Américo Gonza Castillo, Germán Adolfo Tacuri Valdivia, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortez Aguirre. Asimismo, se contó con la participación de las congresistas Carmen Patricia Juárez Gallegos, Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, Susel Ana Paredes Piqué y Digna Calle Lobatón.

El señor Presidente, con el quórum reglamentario, dio inicio a la Décima Primera 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 Décima Sesión Ordinaria, fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

II. DESPACHO

El señor Presidente dio cuenta que se ha recibido los oficios 891 y 100 de la oficina del Oficial Mayor, que formaliza las salidas de los miembros titulares de los congresistas Roberto Kamiche Morante, Esmeralda Limachi Quispe y Susel Paredes Piqué, asimismo, **se ha formalizado el ingreso de los congresistas Víctor Cutipa Ccama y Janet Rivas Chacara**, a quienes les dio la bienvenida, en consecuencia actualmente la comisión cuenta con 15 integrantes titulares, por lo que el quorum de reglamento es de 9 miembros.

Por otro lado, hizo de conocimiento que al haber dejado de ser miembro titular el congresista Roberto Kamiche Morante, el cargo de secretario de la Mesa Directiva de la Comisión ha quedado vacante, por lo que el primer punto de la presente agenda es la elección del nuevo secretario o secretaria.

III. INFORMES

No hubo informes

IV. PEDIDOS

No hubo pedidos

V. ORDEN DEL DÍA

5.1. Elección del Secretario de la Comisión para completar la Mesa Directiva

El señor Presidente señaló que teniendo el quórum reglamentario, se dará inicio a la elección del secretario, para completar la Mesa Directiva de la Comisión y propuso que la elección sea por votación nominal, no hubo oposiciones a la propuesta de la elección nominal.

Invitó a los congresistas miembros de la comisión a presentar sus propuestas para el cargo de secretario.

El congresista Alfredo Pariona Sinche propuso al congresista Américo Gonza Castillo para ocupar el cargo de secretario de la Comisión.

El señor Presidente indicó que, el congresista Américo Gonza Castillo ha sido propuesto para Secretario de la Mesa Directiva de la Comisión, no existiendo otra propuesta, dijo que se pasará a la votación nominal. Luego, dispuso a la secretaria técnica que proceda a contar los votos.

Luego de la votación nominal para la elección del Secretario de la Mesa Directiva de la Comisión, **el resultado fue aprobado por UNANIMIDAD**, con 11 votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez, Alfredo Pariona Sinche, Adolfo Tacuri Valdivia, Américo Gonza Castillo, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Obando Morgan, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho, Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortéz Aguirre.

Seguidamente, **el señor Presidente** declaró al congresista Américo Gonza Castillo, como Secretario de la Mesa Directiva de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para lo que resta del Periodo Anual de Sesiones 2021-2022, y dijo que con ello se completa la Mesa Directiva de la Comisión.

El congresista Américo Gonza Castillo agradeció a los miembros por la confianza depositada en su persona como Secretario de la Mesa Directiva de la comisión.

5.2. Predictamen recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyecto de Ley 157/2021-CR)

El señor Presidente señaló que se les ha distribuido a los señores congresistas el Predictamen de allanamiento en atención a las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la autógrafa de la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (proyecto de ley 157/2021-CR). En ese contexto se invitó a la Presidenta del Consejo de Ministros, para que sustente los alcances de las observaciones ante esta comisión, pero, en su representación designó 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. Entonces, dijo que la presencia del representante del Poder Ejecutivo, en el debate ayudará a tomar la decisión.

Luego, sustentó el contenido del Predictamen, señalando que es un dictamen de allanamiento a las observaciones planteadas por el Poder Ejecutivo, que son tres aspectos puntuales al texto de la autógrafa, de los cuales en el Predictamen se está planteando aceptar dos de ellas e insistir en una concretamente, como a continuación se detalla:

Primero: dijo que, la reducción del plazo para las respuestas de los reclamos por parte de los proveedores establecida en el artículo 24.1 del Código del Consumidor, para que este plazo sea de 15 días hábiles. Se ha evaluado la legislación comparada y dicho plazo se aplica en varios países que tienen el mismo mecanismo implementado en el código, por estas consideraciones el dictamen plantea aceptar o allanarse a lo propuesto por el Poder Ejecutivo y establecer 15 días hábiles, los mismos que no admitirán prórroga alguna.

Segundo: señaló que otorgar un plazo de adecuación de la ley, a fin de que los proveedores puedan tomar las previsiones del caso, **en tal sentido se propone un plazo de 60 días, por ello, se incluye una disposición complementaria final, a efecto de consignar que la ley tendrá vigencia una vez vencida el plazo de adecuación, y adecuar la disposición complementaria referida al reglamento a fin de que haya coherencia.** La observación también plantea la necesidad de dotar de un presupuesto adicional para Indecopi, esto no se podría aceptar, dado que implica iniciativa de gasto; por estas consideraciones el Predictamen plantea aceptar o allanarse en ese extremo a lo propuesto por el Poder Ejecutivo, lo cual figura en el texto en allanamiento que se les ha alcanzado.

Tercero: Dijo que, el Poder Ejecutivo observa las modificaciones del plazo de respuesta en el libro de reclamaciones, el mismo que figura en el artículo 152 del Código, sobre el particular es importante señalar que ambos plazos deben guardar armonía y coherencia, tanto señalado por el artículo 24.1 del Código, como el plazo señalado por el artículo 152 del Código, de lo contrario traería confusión a los consumidores, ya que sería dar plazos diferentes sin una causa que lo justifique, por estas consideraciones el Predictamen plantea insistir en este extremo, en lo aprobado por la comisión.

Seguidamente, el **señor Presidente** le dio la bienvenida al representante del Poder Ejecutivo 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, para que fundamente las observaciones y señaló que se le había enviado el Predictamen en allanamiento para que pueda expresar, si éste recoge lo planteado por el Poder Ejecutivo.

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, en representación de la Presidenta del Consejo de Ministros, mediante el uso de diapositivas trató sobre los alcances de las observaciones formuladas por el Poder Ejecutivo a la autógrafa del Proyecto de Ley 157/2021-CR, al mismo tiempo, abordó sobre la finalidad de la propuesta y explicó sobre el cuadro comparativo de los textos dispositivos.

El Representante del Poder Ejecutivo y a su vez Presidente del Consejo Directivo del Indecopi, entidad que tuvo a cargo las observaciones planteadas a la Autógrafa de Ley expresó, lo siguiente:

- Países de América Latina, como México, Colombia y Uruguay tienen el plazo de 15 días hábiles, por ello agradeció que la Comisión acepte la propuesta del Poder Ejecutivo para reducir a 15 días la obligación de los proveedores para dar las respuestas a los consumidores.
- Saludó que la Comisión esté debatiendo temas en favor de los consumidores, considerando las modificaciones al Código de Protección al Consumidor que se plantean como positivas y favorables para los consumidores y usuarios.
- Hay más de un millón 700 mil microempresas, pequeñas y medianas empresas que representan el 99.5 % del total de empresas que van a tener que adecuarse a la norma.
- Una vez aprobada la norma, el Poder Ejecutivo, a través del Indecopi, tiene que difundirla, también hacer la orientación para su cumplimiento; realizar una supervisión planificada y finalmente se necesita tiempo para la adaptación organizacional de las empresas, por lo cual las Observaciones del Poder Ejecutivo plantean un plazo de adecuación de la norma, tal como el Predictamen en allanamiento lo contempla.
- Consideró positivo que la Comisión se allanara al plazo propuesto por el Poder Ejecutivo de 15 días hábiles es un gran paso para los consumidores que impactará en los ciudadanos de a pie.
- Agradeció a los congresistas de la Comisión porque van a tener 30 días para hacer el reglamento y dijo que desde ya toma el compromiso para trabajar en ello.

Finalmente señaló que es un acierto, es un gran paso, dado que se va a reducir este plazo y en definitiva, va ser un impacto en defensa de los derechos del consumidor.

El señor Presidente abrió el debate e invitó a la participación de los señores congresistas miembros de la comisión.

El congresista Alfredo Pariona Sinche dijo que se encuentra conforme con el artículo 24.1, mas no con la propuesta que regula el 152 del Código, que regula el libro de reclamaciones, señalado por el Poder Ejecutivo.

La congresista Isabel Cortez Aguirre destacó que ésta es la forma de cómo se tiene que trabajar en conjunto, entre el Poder Legislativo y el Poder Ejecutivo.

No habiendo más intervenciones, **el señor Presidente** dio por finalizado el debate y solicitó a la Secretaría Técnica dar lectura al texto actual del Predictamen de allanamiento que se va a llevar a votación.

La secretaria técnica dio lectura al texto del Predictamen de allanamiento a votar.

Seguidamente, el **señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión el dictamen de allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyecto de Ley 157/2021-CR).

Luego de la votación nominal, el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD; con 10 votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez, Alfredo Pariona Sinche, Germán Adolfo Tacuri Valdivia, Américo Gonza Castillo, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Obando Morgan, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho e Isabel Cortéz Aguirre.

5.3 Actualización del Plan de Trabajo, adecuación al Decreto de Presidencia 003-2021-2022-P/CR

El **señor Presidente** señaló que considera que el Plan de Trabajo debe ser actualizado en los términos que ha sido debidamente distribuido, por cuanto hay una ampliación de la legislatura y el cronograma de actividades y sesiones debe adecuarse a dicha ampliación. Recalcó que el documento Plan de Trabajo ha sido distribuido con la agenda. Luego, invitó a la participación de los señores congresistas. Al mismo tiempo, dispuso a la secretaria técnica que proceda a contar los votos.

No habiendo oposición, el **señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión la adecuación del Plan de Trabajo de la Comisión para el Periodo Anual de Sesiones 2021-2022. Luego de la votación nominal, el Plan de Trabajo fue aprobado por UNANIMIDAD; con 11 a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez, Alfredo Pariona Sinche, Germán Adolfo Tacuri Valdivia, Américo Gonza Castillo, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Obando Morgan, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho, Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortéz Aguirre.

5.4. Pre dictamen en cuarto Intermedio recaído en el Proyecto de Ley 118/2021-CR que propone la ley que crea el Nuevo Sistema de Financiamiento y Aseguramiento Previsional Mixto.

El **señor Presidente** señaló que, el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 118/2021-CR que propone la ley que crea el Nuevo Sistema de Financiamiento y Aseguramiento Previsional Mixto, había sido sustentado, debatido, y producto de dicho debate entró a cuarto intermedio para incorporar los aportes de los miembros de la comisión que intervinieron, así como de los representantes de las instituciones que se les invitó a la comisión. **Indicó que se ha acumulado a este Predictamen el Proyecto de Ley 1079-2021, que ingresó con posterioridad y que tiene relación con la materia en cuestión,** lo que originó un nuevo texto sustitutorio que ha sido debidamente remitido con la agenda.

Asimismo, refirió que de las principales observaciones que se hicieron al texto, era la posible iniciativa de gasto que implicaría, es por ello que, **para salvar dicha duda, en el nuevo texto del Predictamen se ha incorporado que sea una comisión multisectorial que se encargue de analizar el tema.** La importancia de la propuesta legislativa es el diseño de un nuevo esquema de pensiones universal y digno para todos los peruanos. Además, dijo que es importante comprender esta propuesta en la agenda pública, porque se tiene en el país una economía informal. En esa preocupación, se

debe garantizar una pensión para todos los trabajadores que realizan actividades en diversas formas y modalidades, y con ello se formaliza la economía y se incrementa la recaudación. Luego, instó a la secretaria técnica que proceda a leer el nuevo texto sustitutorio.

La secretaria técnica dio lectura del nuevo texto sustitutorio del Predictamen que propone la ley que crea el Nuevo Sistema de Financiamiento y Aseguramiento Previsional Mixto.

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

El congresista Jorge Alberto Morante Figari observó y precisó que en el artículo 7, cuando se dice que las personas que van a ingresar al nuevo sistema, se entiende que son las personas que tienen sus cuentas de capitalización actualmente en las AFP's, pero allí se habla del sistema de administración de pensiones, o sea aquellos pensionistas que tienen su cuenta en el Sistema de Administración de Fondos de Pensiones y que están registradas ante la SBS. En ese entender, esa administración de fondos de pensiones en realidad se llama Sistema Privado de Pensiones, por lo que cree que ha habido un error en la denominación del sistema, a lo que indicó que es objeto de corrección. Por otra parte, dijo que, si bien está de acuerdo con un sistema, el problema sería la vinculación a la disposición de fondos; es decir a la generación de gasto, porque incorporando gasto al sector público a través de una ley promovida desde el congreso, y como se sabe, los congresistas no tienen iniciativa de gasto, entonces, este es un proyecto que debería de provenir del Poder Ejecutivo.

Dijo que comprende, que la intención de quienes han elaborado el proyecto sea buena, pero cree que se estaría frente a un problema de orden constitucional. Por ello, opinó y dijo que sería adecuado que se pueda tener una conversación más cercana con los funcionarios del ministerio de economía y finanzas, o en su defecto invitarlos a la sesión de la comisión para que expliquen y aclaren su posición, y no caer en el aspecto inconstitucional. Ante ello, comentó que talvez se pueda consensuar algo, que permita sacar adelante esta proposición sin mayores inconvenientes.

En la misma medida, el **congresista Germán Tacuri Valdivia** manifestó que el dictamen es ambicioso y beneficioso para los consumidores, pero se debe tener la información de estos organismos, los que pueden mandar el informe por correo para analizar el tema o en su defecto invitar a los representantes relacionados con la materia a la sesión, para que nos expliquen sobre la observación a la propuesta legislativa y así tener claridad para la decisión.

Al respecto, el **señor Presidente** cedió el uso de la palabra al asesor Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para que brinde los alcances a la preocupación e inquietudes de los congresistas.

El Eco. Frank Castro Bárcenas, asesor de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, sobre las observaciones y preocupación de los congresistas, explicó el contenido del texto legal de la proposición de ley, así mismo, desarrolló el sentido de las opiniones remitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas -MEF y de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's - SBS, relacionado a la iniciativa de gasto sobre la propuesta legislativa.

El congresista Jorge Alberto Morante Figari observó y dijo que la exposición del asesor, no le ha convencido en su preocupación, porque se está creando un fondo a

través de fondo público. Ante ello, señaló que el hecho de que se cree una comisión, esta no deja de crear un fondo, el que será fondo público y lo tendrá que hacer el MEF.

Continuó diciendo que se entiende que el MEF ha presentando una oposición directa a este tema y cree que, frente a este dictamen, el MEF tiene que opinar, si es que efectivamente se ha cumplido o no con sus observaciones. En ese sentido, solicitó cuestión previa, para que esto vuelva a ser analizado en la comisión y se pueda contar con la presencia de los funcionarios del MEF y de la SBS, que entiende que este último también se ha opuesto al proyecto, para que expliquen su posición del asunto y se pueda llegar a un consenso para la viabilidad de esta proposición, y no vaya a ser objeto de una demanda inconstitucionalidad.

El congresista Germán Adolfo Tacuri Valdivia señaló que, si bien los fondos de pensiones se han asumido de otros países, observó y comparte la preocupación de los colegas; por lo que preguntó, de dónde se va a proveer el dinero para el fondo semilla, considerando que el presupuesto nacional de la república se maneja a través de lo que el Estado pueda recibir por los impuestos, el mismo que también es utilizado para otras actividades e inversiones. Por ello, en la misma idea, dijo que sería importante el informe de las entidades del MEF y de la SBS, y de otras entidades de este rubro, para tener mayor claridad y no generar situación de conflicto.

Al respecto, **el señor Presidente** explicó que él viene estudiando el tema hace muchos años por ello tiene este proyecto de ley y que conoce la problemática que tendría las pensiones en el futuro, por lo que alertó que se debe tomar las decisiones oportunas en esta materia, que fue estudiado en todas sus aristas. **Precisó que solo se está proponiendo crear una comisión multisectorial para que se dedique a revisar la propuesta y establecerlas de acuerdo a ley.**

El señor Frank Castro Bárcenas, asesor de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, ahondó en su explicación sobre los alcances de la creación de la comisión multisectorial y dio a conocer estadísticas de las personas que se encuentran y las que no se encuentran actualmente en un sistema de pensiones. Preciso que el impacto económico que tiene esta propuesta del Fondo Semilla, sería solamente del 1,78 % del presupuesto público y del 2,59 % de la recaudación total. Luego, explicó y puntualizó que con solo un bono que da el Estado por la situación del Covid-19, se podría asegurar el fondo semilla para darle, de alguna manera, incentivos a esos 11 millones de trabajadores informales que no tienen ninguna posibilidad de hacer algún aporte en ninguno de los sistemas previsionales.

La congresista Isabel Cortez Aguirre dijo que entiende el esfuerzo en esta propuesta legislativa; sin embargo, manifestó que está en contra de ella, por lo que preguntó, de dónde saldría el dinero para el fondo semilla, si ni siquiera se aprobó la reforma tributaria y es más, se tiene como ejemplo, las irregularidades en la entrega del dinero a los Fonavistas, a los aportantes de la caja de los pescadores, etc. Esos trabajadores han aportado años y cuando más necesitaban, no han tenido este beneficio y se tiene también el ejemplo de los trabajadores de la ONP, quienes en esta pandemia necesitaban y no han sido beneficiados, por el contrario, muchos fallecieron, y gran cantidad de ellos no pueden cobrar su pensión. Con esa preocupación, preguntó, qué nos hace pensar que este fondo semilla va a funcionar en el futuro y quién va a administrar el fondo semilla, quizás será la AFP's.

Sobre la observación, **el señor Presidente** dijo que comparte sus preocupaciones y señaló que este fondo será intangible y privado. La organización tendrá una forma que

resguardará y garantizará el fondo semilla. Seguidamente, dispuso a la secretaria técnica que cuente los votos para votar la cuestión previa planteada por el congresista Jorge Alberto Morante Figari.

Luego, el **señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión la cuestión previa planteada por el congresista Jorge Alberto Morante Figari, para que se invite a los representantes del MEF y de la SBS, siendo aprobado por MAYORÍA; con 8 votos a favor de los señores congresistas Alfredo Pariona Sinche, Germán Adolfo Tacuri Valdivia, Américo Gonza Castillo, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Obando Morgan, Silvia María Monteza Facho e Isabel Cortéz Aguirre y con 1 votación en contra del congresista José Luna Gálvez.

El **señor Presidente** dispuso a la secretaria técnica que proceda con las citaciones para los representantes del MEF y de la SBS.

5.5. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 111/2021-CR, por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, reconociendo derechos a favor de los usuarios de servicios públicos

El **señor Presidente** sustentó el contenido del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 111/2021-CR, por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, reconociendo derechos a favor de los usuarios de servicios públicos, el cual fue distribuido junto con la agenda y demás documentos.

Dio cuenta de las instituciones que habían sido consultadas para la elaboración del predictamen y explicó sobre las implicancias y problemática en la atención en los servicios, originando que los usuarios sean objeto de abusos por parte de las empresas prestadoras del servicio público de electricidad. Por ello, dijo que se propone establecer literalmente en la ley de concesiones eléctricas, **prohibir que las concesionarias puedan condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo de recibos pendientes**, y la otra propuesta, **es reconocer el derecho del usuario a que se le suspenda la orden de corte de servicio, inclusive hasta el momento de ejecutarse dicho procedimiento, previa acreditación del pago de la deuda**.

Explicó que el texto sustitutorio que incluye un artículo 66.8, es una propuesta que hace la propia Defensoría del Pueblo que se ha acogido y considerado que no sólo es un derecho para el usuario del servicio eléctrico, sino de todos los servicios públicos regulados. La Comisión ha verificado que si bien, este es un derecho reconocido en normas sectoriales de algunos servicios públicos regulados, como se hace mención en el presente dictamen, **este derecho no está incluido taxativamente en el código y ello si es un vacío legislativo, que se debe subsanarse**, a fin de reconocer el derecho a que se suspenda la orden de corte del servicio, inclusive hasta el momento de ejecutarse dicho procedimiento, previa acreditación del pago de la deuda por parte del usuario.

Por otro lado, dijo que es necesario sensibilizar y reconocer que los servicios públicos son de carácter especial, por lo que alertó que detener los servicios básicos puede ser determinante para el normal desarrollo del consumidor y de su círculo familiar, razón por la cual está justificado un tratamiento especial a este tipo de servicios.

Explicó que en el texto sustitutorio se modifica la Ley, 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y de la modificación del artículo 82 del Decreto Ley 25844, Ley de Concesiones Eléctricas para que se establezca también en dicha norma que el concesionario, no puede condicionar la atención del reclamo formulado por el usuario al pago previo de la deuda y de esta forma pueda sancionarse efectivamente, entre otras disposiciones relacionados.

Finalmente, detalló y dio el sustento técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán de acuerdo a las normas expuestas 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 la aprobación.

Luego, el **señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión. No habiendo intervención, dio por finalizado el debate e instó a la secretaria técnica que proceda a dar lectura del texto sustitutorio.

Después de la lectura del texto sustitutorio, 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 111/2021-CR, por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, reconociendo derechos a favor de los usuarios de servicios públicos.

Luego de la votación nominal, el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD; con 10 votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Adolfo Tacuri Valdivia; Américo Gonza Castillo; Luis Gustavo Cordero Jon Tay; Jorge Alberto Morante Figari; Auristela Obando Morgan; Silvia María Monteza Facho; Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortéz Aguirre.

El señor Presidente dio la palabra a la congresista Digna Calle Lobatón.

La congresista Digna Calle Lobatón agradeció la aprobación de la proposición de ley, y dijo que es un avance importante y beneficioso para los usuarios, asimismo, pidió que este dictamen se ponga en la agenda de la Sesión del Pleno para su aprobación.

5.6. Sustentación de Proyectos de Ley que proponen una Ley de reforma constitucional para reconocer al INDECOPI como organismo constitucional autónomo (OCA)

5.6.1 Proyecto de Ley 656/2021-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce e incorpora al organismo nacional de defensa de la competencia y la propiedad intelectual – ONADECOPI como organismo constitucional autónomo (OCA)

El señor Presidente señaló que el Proyecto de Ley 656/2021-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce e incorpora al organismo nacional de defensa de la competencia y la propiedad intelectual – ONADECOPI como organismo constitucional autónomo (OCA), es de autoría de la congresista Patricia Juárez Gallegos, a quién le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La congresista Patricia Juárez Gallegos mediante el uso de diapositivas sustentó el contenido del Proyecto de Ley 656/2021-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce e incorpora al organismo nacional de defensa de la competencia y la

propiedad intelectual – ONADECOPI como organismo constitucional autónomo (OCA). Luego, trató sobre los antecedentes parlamentarios relacionados al presente proyecto y ahondó en detalles sobre los motivos de elevar al Indecopi como organismo constitucional autónomo, por lo que propuso incorporar el artículo 65-A en la Constitución Política del Perú, bajo la denominación de Organismo Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual. Ante ello, explicó sobre las funciones y sobre la conformación del Consejo Directivo, que estará conformado por 5 miembros titulares y 5 suplentes seleccionados mediante concurso público de méritos, ratificado por la Comisión Permanente del Congreso de la República, por un periodo de 7 años, y permitiéndose la elección inmediata. Añadió que se propone que el concurso público estará a cargo de un Comité Evaluador e ilustró acerca de las personas que lo integrarían.

Asimismo, dijo que propone modificar el numeral 2 del artículo 101° de la Constitución Política del Perú, para incluir como función de la Comisión Permanente del Congreso de la República, la ratificación de los miembros del consejo directivo del Organismo Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual. Luego, resaltó que el proyecto de ley, radica en que, la gran mayoría de las funciones del Indecopi, son funciones constitucionalmente relevantes que, al encontrar la regulación constitucional adecuada, permitirá velar mejor por los derechos constitucionales económicos, así como realizar un papel de garante y de vigilante en el mercado y para la protección de los derechos de los consumidores. Finalmente, hizo de conocimiento que la Comisión de Constitución y Reglamento ha aprobado en su sexta sesión extraordinaria del 26 de noviembre del 2021, el dictamen de reforma constitucional que eleva al Indecopi como organismo constitucional al autónomo, el mismo que se encuentra en la Oficialía Mayor, pendiente de ser agendado en la sesión del Pleno.

5.6.2 Proyecto de Ley 193/2021-CR, proyecto de ley de reforma constitucional que declara al Indecopi como Organismo Constitucional Autónomo (OCA)

El señor Presidente indicó que siguiendo con las sustentaciones, este Proyecto de Ley 193/2021-CR, proyecto de ley de reforma constitucional que declara al Indecopi como Organismo Constitucional Autónomo (OCA), es de autoría de la congresista Adriana Tudela Gutiérrez, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La congresista Adriana Tudela Gutiérrez sustentó el contenido del Proyecto de Ley 193/2021-CR, proyecto de ley de reforma constitucional que declara al Indecopi como Organismo Constitucional Autónomo (OCA), y dijo que en la misma línea de la congresista Patricia Juárez, se plantea que el Indecopi se convierta en un organismo constitucionalmente autónomo, con el fin de fortalecer el importante rol que cumple esta entidad dentro de nuestro ordenamiento jurídico. Luego, señaló que esta iniciativa propone la incorporación del artículo 65-A en la Constitución Política del Perú y enumeró las diferentes funciones que realiza el Indecopi, como proteger la libre iniciativa privada, la libertad de empresa, defender la libre y leal competencia, proteger los derechos de los consumidores, proteger los derechos de la propiedad intelectual, realizar el control previo de operaciones de concentración empresarial y las demás funciones que señala su ley orgánica.

Asimismo, ahondó su presentación en la fórmula legal y dio detalle de la conformación y elección del consejo directivo, que serán por 5 años, alertó que estará prohibida la elección inmediata de los directores. 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. Así también, aclaró que el Indecopi no es un órgano regulador, sino que es una agencia de competencia que cumple el rol básicamente de garantizar la vigencia del capítulo económico de nuestra Constitución y que el Indecopi es la única entidad en el Perú que está encargada de salvaguardar el derecho de la libre competencia, la libre iniciativa privada, la libertad de empresa de la propiedad intelectual y recientemente la función que es de alta sensibilidad, que es la de supervisar el control de funciones de adquisiciones empresariales.

También, señaló que el Indecopi cumple con los requisitos que el Tribunal Constitucional habría referido, que serían necesarios para que una entidad pueda ser autónoma, los cuales son: la *necesidad* que el Indecopi posea competencias exclusivas y necesarias para proteger derechos constitucionalmente reconocidos; el *criterio de inmediatez*, la incorporación del artículo del 65-A, el Indecopi recibirá inmediatamente las atribuciones directamente de la Constitución Política del Perú y la *posición de paridad e independencia* respecto de otros órganos constitucionales. Entonces con la incorporación del artículo 65-A, el Indecopi va a gozar de autonomía e independencia con respecto de las demás entidades de gobierno y va a estar sujeto al control de otros poderes del Estado, mas no va a estar subordinado. Añadió que, en mérito a las recomendaciones de los organismos internacionales, como la OCDE, esta propuesta va en ese sentido, además dijo que es muy importante que este organismo no dependa del poder político de turno, sino que sea autónomo y tenga autonomía de su propio presupuesto; entre otros temas relacionados.

5.6.3 Proyecto de Ley 555/2021-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce al Indecopi como órgano constitucionalmente autónomo

El señor Presidente dijo que finalmente que el Proyecto de Ley 555/2021-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce al Indecopi como órgano constitucionalmente autónomo, es presentado y sustentado por la congresista Susel Paredes Piqué, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La congresista Susel Paredes Piqué señaló que el Proyecto de Ley 555/2021-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce al Indecopi como órgano constitucionalmente autónomo, tiene como antecedente del contenido del Proyecto de Ley 6919/2020-CR, que fue en su momento presentado por la ex congresista Zenaída Solís.

Mediante el uso de diapositivas sustentó el contenido del proyecto de ley y ahondó en la explicación de la importancia de que se reconozca al Indecopi, como organismo constitucional autónomo, porque tendrá autonomía e independencia. Luego, explicó sobre la problemática actual en el sentido de la designación de representantes del Indecopi.

En ese sentido, dijo que se propone incorporar el artículo 65-A en la Constitución Política del Perú, para que el Indecopi no dependa del poder político, de la presidencia del consejo de ministros, más bien tenga una estabilidad meritocrática, autónoma e independiente. En ese mismo camino constitucional, explicó sobre la conformación y elección del consejo directivo que será meritocrático y democrático, al mismo tiempo, trató sobre los alcances de las funciones del Indecopi, del proceso del concurso público y nombre de las personas que conformarán el comité evaluador, entre otras disposiciones complementarias que contempla el texto propuesto.

Finalmente, abordó sobre los alcances de los beneficios y costos, señalando que no demandará gastos la implementación de la propuesta, dado que se implementará con recursos propios públicos de la propia institución. Resaltó que la autonomía e independencia que tendrá esta institución, va a garantizar que no exista presiones, interferencia y corrupción; por lo que será una institución íntegra.

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, aprobándose por unanimidad.

Finalmente, levantó la Décima Primera Sesión Ordinaria, siendo las 13 horas con 19 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

AMÉRICO GONZA CASTILLO
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.



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/02/2022 11:48:10-0500



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/02/2022 11:57:19-0500

Lima, 11 de enero de 2022

Oficio N° 0141- 2021-2022/CODECO-CR

Señora

MIRTHA VASQUEZ CHUQUILIN

Presidenta del Consejo de Ministros

<http://mesadepartesvirtual.pcm.gob.pe/>

Presente.

Ref. Oficio 009-2022-PR

De mi consideración:

Luego de saludarla cordialmente, y en mi calidad de Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, tengo a bien invitarla a sustentar las Observaciones formuladas mediante Oficio 009-2022-PR ante el Pleno de la Comisión en sesión ordinaria, respecto de la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, presentada por el Presidente de la República y usted el 10 de enero del presente año.

La sesión se llevará a cabo en la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo, el día **martes 18 de enero de 2022 a las 11:00 horas**, para lo cual le agradeceré confirmar y coordinar su participación con la secretaria técnica de la comisión al email: codeco@congreso.gob.pe

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

JOSÉ LUNA GÁLVEZ

Presidente

Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/01/2022 16:39:35-0500



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional

Lima, 14 de Enero del 2022

OFICIO N° D000043-2022-PCM-SG

Señor

JOSÉ LUNA GÁLVEZ

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores
de los Servicios Públicos
Congreso de la República

Presente. -

Asunto : Invitación a la sesión ordinaria programada para el día martes 18
de enero de 2022.

Referencia : Oficio N° 0141- 2021-2022/CODECO-CR
Expediente N° 2022-00001693

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, por especial encargo de la Presidenta del Consejo de Ministros, en atención al documento de la referencia, mediante el cual, remite invitación a la sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos programada para el día martes 18 de enero de 2022 a las 11:00 horas a fin de sustentar las observaciones formuladas respecto de la Autógrafa de Ley que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, ponemos a conocimiento de vuestra Comisión que, mediante Oficio N° D000432-2022-PCM-SC se trasladó la mencionada invitación al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI a fin de que participe en la referida sesión en representación del Poder Ejecutivo.

Sin otro en particular aprovecho la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

LUIS FRANCISCO GONZALEZ NORRIS

SECRETARIO GENERAL

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS



Firmado digitalmente por GONZALEZ
NORRIS Luis Francisco FAU
20168999926 soft
Secretario General
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.01.2022 17:18:48 -05:00

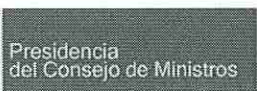


Firmado digitalmente por CALLE
DAVALOS Juan Jose FAU
20168999926 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 14.01.2022 10:44:28 -05:00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Presidencia del Consejo de Ministros, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

Url: <https://sgdciudadano.pcm.gob.pe/register/verifica> Clave: 6TQ3BRK





Firmado digitalmente por PALACIN
GUTIERREZ Julian Fernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.01.2022 14:58:21 -05:00

*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"*

San Borja, 14 de Enero del 2022

OFICIO N° 000016-2022-PRE/INDECOPI

Señor Congresista

José Luna Gálvez

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Presente.-

Asunto: Opinión técnica sobre la autógrafa de Ley correspondiente al Proyecto de Ley 157/ 2021-CR, Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores.

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y en referencia a la autógrafa de la Ley correspondiente al Proyecto de Ley N° 157/ 2021-CR, Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto al presente, el Informe N° 000121-2021-DPC/INDECOPI, emitido por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Dirección de Fiscalización y la Oficina de Asesoría Jurídica.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:

JULIAN FERNANDO PALACIN GUTIERREZ
Presidente Ejecutivo

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima, Perú/ Central: (511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe



Siempre
con el pueblo

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: OXGMJPH



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

San Borja, 21 de Diciembre del 2021

INFORME N° 000121-2021-DPC/INDECOPI

A : **JULIÁN FERNANDO PALACÍN GUTIÉRREZ**
Presidente Ejecutivo

DE : **ANA PEÑA CARDOZA**
Directora
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

RONALD IVÁN LEÓN BARRENUZUELA
Director
Dirección de Fiscalización

JOSÉ LUIS ROJAS ALCOCER
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica

ASUNTO : Opinión técnica sobre la Autógrafa de Ley correspondiente al Proyecto de Ley 157/2021- CR, Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores

REFERENCIA : Correo electrónico del 16 de diciembre de 2021
Informe N° 083-2021-DPC/INDECOPI

I. ANTECEDENTES

1. Mediante correo electrónico del 16 de diciembre de 2021, la Alta Dirección solicita a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, DPC), la Dirección de Fiscalización (en adelante, DFI) y a la Oficina de Asesoría Jurídica (en adelante, la OAJ), la emisión de opinión técnico legal sobre la Autógrafa de Ley correspondiente al Proyecto de Ley 157/2021- CR, Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores.
2. Al respecto, cabe precisar que, mediante el Informe N° 083-2021-DPC/INDECOPI, la DPC y la OAJ emitieron opinión legal conjunta sobre el mencionado proyecto, señalando que el proyecto de ley no resultaba viable, por las siguientes razones:
 - (i) 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.
 - (ii) 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.
 - (iii) Si bien consideramos que la propuesta persigue un fin positivo relacionado con la atención oportuna de los reclamos de los consumidores, sugerimos 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.

3. Sin perjuicio de lo expuesto, la DPC, la DFI y la OAJ proceden a emitir un informe conjunto al respecto.

II. ANÁLISIS

II.1. Sobre la modificación del artículo 24 del Código

4. La Autógrafa de Ley propone la modificación del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) 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 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".

5. En ese sentido, tiene por finalidad reducir de treinta (30) a siete (07) días hábiles el plazo previsto actualmente para la atención de reclamos por parte del proveedor, estableciendo que la prórroga de este, por única vez, por un periodo de tres (03) días.
6. Al respecto, la iniciativa legislativa tiene como sustento propiciar la solución armónica y directa de las quejas y reclamos de los proveedores con sus propios clientes, lo que implicaría agilizar el reclamo a través de plazos céleres o menores. Sin embargo, es preciso mencionar que, de la exposición de motivos, no se advierte que se haya tenido en cuenta los efectos que su implementación podría generar en los agentes económicos involucrados, en tanto lista una serie de beneficios sin justificar la relación directa entre el cambio normativo y cada uno de ellos:
 - a) Mejora la protección de los consumidores.
 - b) Agiliza el procedimiento de reclamo en materia de protección al consumidor, acortando el plazo de respuesta del reclamo.
 - c) Fomenta la competitividad de las empresas con un nivel avanzado en la protección del consumidor.
 - d) Moderniza y optimiza la legislación en materia de defensa y protección del consumidor
7. En ese sentido, se observa que no se ha tomado en cuenta que, en el mercado, se desarrollan actividades comerciales –como el servicio de transporte o el de *retail*– que conllevan la prestación de servicios o la venta de bienes de primera necesidad de manera masiva, lo que genera que el número de transacciones realizadas y, en consecuencia, el número de reclamos presentados, sea superior en comparación a otras actividades económicas que, por su naturaleza, no se desarrollan con la misma intensidad.
8. De la misma manera, debido a la especialidad de los bienes o servicios ofrecidos, la atención de los reclamos podría realizarse con mayor o menor inmediatez dependiendo de la materia y la complejidad que puedan implicar. Por ejemplo, es diferente dar respuesta a un reclamo en materia de servicios de salud –en el que se podría requerir el análisis de las condiciones contractuales o la cobertura del seguro

contratado— que dar atención a un reclamo sobre un producto cuya fecha de vencimiento ha expirado.

9. Por otra parte, establecer un plazo como el de siete (07) días hábiles para la atención de los reclamos —sin considerar las particularidades de las actividades comerciales— conllevaría a que las respuestas que emitan los proveedores, a fin de cumplir con la obligación establecida, podrían no proporcionar a los consumidores una solución efectiva a sus problemas de consumo, privilegiando la formalidad del pronunciamiento por encima de su contenido, situación que podría ser contraproducente con el propio objeto de la norma.
10. Asimismo, se debe tener en cuenta que existe regulación especial que establece reglas particulares para la atención de reclamos en determinados servicios, como el servicio financiero o en otros sectores regulados, por lo cual, a fin de establecer un plazo general de atención, es necesario contar con la opinión de las entidades sectoriales competentes, considerando las características particulares de cada prestación.
11. Adicionalmente, debemos considerar que las disposiciones del Código tienen por finalidad reducir la asimetría informativa y corregir las conductas y prácticas de los proveedores que afecten los intereses y/o derechos de los consumidores, lo cual consideramos no se lograría con la propuesta normativa, en tanto se generarían mayores incumplimientos por el plazo reducido de atención por parte del proveedor respectivo y, por ende, ante un eventual incumplimiento se imposibilitaría al consumidor el acceder a información relacionada con el producto o servicio contratado y/o que se solucione aquella situación que habría generado el conflicto en la relación de consumo.
12. En ese sentido, existen diferentes entidades de la Administración Pública que aplican el principio de razonabilidad, entendiendo que las obligaciones deben establecerse considerando no solo la finalidad de esta, sino también los medios que se necesitan para cumplir tal finalidad.
13. Finalmente, debe observarse que la reducción del plazo de emisión de la respuesta del proveedor puede tener efectos contrarios a los esperados; es decir, la sola reducción del plazo, sin contemplar los aspectos anteriormente señalados, puede generar un alto índice de incumplimiento al plazo previsto y, por tanto, afectación a las expectativas de los consumidores.

II.2. Sobre la modificación del artículo 152 del Código

14. El Proyecto de Ley propone la modificación del artículo 152 del Código en los siguientes términos:

“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 a 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. (...)”

15. Sobre el particular, cabe señalar que, conforme a lo establecido en el Código y en la normativa reglamentaria, el Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual que es provisto por los proveedores con la finalidad de que los consumidores puedan registrar sus quejas o reclamos respecto de los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

16. En ese sentido, a través de este instrumento se expresan las disconformidades de los consumidores respecto a los productos o servicios ofrecidos o a la atención brindada, permitiendo a los proveedores solucionar los problemas detectados en el momento en que estos ocurren y, a la vez, supone para dichos proveedores la oportunidad de mejorar la calidad de la atención que proporcionan a sus clientes.
17. De esta manera, consideramos que la reducción del plazo para la atención de las quejas o reclamos de los consumidores podría generar conductas disuasorias en los proveedores, orientadas a evitar que los consumidores usen el Libro de Reclamaciones, o incluso, como se mencionó anteriormente, podrían aumentar la tasa de incumplimientos de atención de los reclamos y la afectación a las expectativas de los consumidores, además de imposibilitarles obtener una respuesta fundamentada en el derecho y orientada a reducir la asimetría informativa.
18. Asimismo, la reducción del plazo puede significar la necesidad de contar con mayores recursos humanos y técnicos, lo que significa para los proveedores una inversión en costos de implementación, los cuales no necesariamente serán asumidos por ellos mismos, ya que la práctica empresarial demuestra que estos terminan siendo trasladados al consumidor, a través del incremento de los precios de los productos y/o servicios. Por lo tanto, resulta prudente analizar el tiempo que actualmente toma a los proveedores atender las quejas o reclamos, con la finalidad de emplearlos como referencia para determinar la viabilidad de la propuesta.

II.3. Sobre la viabilidad de la propuesta

El libro de reclamaciones no es un mecanismo obligatorio en nuestro sistema jurídico

19. Del análisis de la Exposición de Motivos de la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de los reclamos de los consumidores, se advierte que la determinación del nuevo plazo, esto es siete (07) días hábiles, ha considerado escenarios que no aplican a la normativa vigente, así, por ejemplo, se señala que los consumidores deben recurrir a la vía del reclamo directo con sus proveedores antes de poder accionar ante la autoridad administrativa, así se indica: (...) *El 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 (...).* SIC
20. Al respecto debemos señalar que esa interpretación no es correcta; por el contrario, el artículo 24° del Código es claro al señalar que los consumidores pueden recurrir de manera directa y presentar el reclamo ante el proveedor, recurrir a la vía administrativa o a aquella que ellos estimen pertinente. En este punto conviene señalar que en el Indecopi existen diversos mecanismos de tutela para los consumidores, como son: a) El Reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano, que es un mecanismo que promueve la conciliación de las partes, b) El procedimiento administrativo o denuncia, donde si bien existe una etapa de conciliación, de no arribarse a un acuerdo, la autoridad emitirá una decisión sobre el hecho denunciado y c) El arbitraje de consumo, que al igual que la instancia administrativa posee una etapa de conciliación, pero de no arribarse a un acuerdo corresponderá la emisión del laudo arbitral; siendo que en ninguno de ellos, se requiere como requisito haber agotado la vía de la reclamación previa con el proveedor.

Naturaleza del Libro de Reclamaciones como un mecanismo autocompositivo

21. Debemos considerar que el Libro de Reclamaciones surgió como un mecanismo de

autocomposición, es decir, se procuraba dar la posibilidad a los administrados de poder llegar a un acuerdo y evitar así una mayor litigiosidad, ello implicaba no solo que el administrado reciba una respuesta del proveedor sino una solución; por ello, el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus modificaciones ha implementado incluso la posibilidad de que las partes arriben a un acuerdo, conforme se describe en artículo 6° del Reglamento¹, acuerdo que tiene la validez de un acta de conciliación o un laudo pudiendo ser ejecutado en el marco de un procedimiento sancionador regulado en el literal a) del artículo 106° del Código.

22. Cabe señalar, que este procedimiento plantea la posibilidad de que el proveedor ofrezca una propuesta de solución al consumidor sea de manera directa en el momento de la interposición del reclamo o si este se presentó de manera virtual, mediante un ofrecimiento que podrá ser aceptado o rechazado por el consumidor en un plazo de diez (10) días naturales. No obstante, con esta nueva regulación este

¹ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 6.- Atención del reclamo

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

En el caso que, de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago."

Artículo 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor.

6-A.1. Si ante el registro de un reclamo, el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, aquél debe dejar constancia expresa de lo ofrecido, y el consumidor, de estar de acuerdo, presta su conformidad declarando expresamente "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase que permita dejar constancia indubitable que acepta la propuesta ofrecida por el proveedor para dar por solucionado su reclamo.

6-A.2. Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:

- a) Para soluciones ofrecidas de manera presencial:

El proveedor deja constancia de su ofrecimiento en la sección de la Hoja de Reclamación denominada "Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor" y el consumidor debe prestar su conformidad con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente y en esta misma sección, consignar su firma. El proveedor consigna su firma en la sección del lado derecho denominada "Firma del Proveedor". En estos casos, un ejemplar de la Hoja de Reclamación o de su constancia impresa -tratándose de reclamos registrados a través de un Libro de Reclamación Virtual- permanece en poder del proveedor y otro ejemplar debe ser entregado al consumidor.

- b) Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:

El proveedor puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del proveedor, con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente. La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación.

El envío del ofrecimiento del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento por el plazo máximo de diez (10) días calendario. Si el consumidor no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal al reclamo.

6-A.3. La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, constancia impresa del Libro de Reclamaciones Virtual, intercambio de correos o de cualquier otra comunicación que cumpla con las formalidades indicadas en el numeral 6-A.2, tiene los efectos de un acuerdo que pone fin a la controversia, y obliga al proveedor a cumplir las prestaciones asumidas en mérito a lo ofrecido al consumidor. En estos casos, el reclamo se entiende concluido y el proveedor queda liberado de emitir la respuesta prevista en el artículo 24.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

6-A.4. En cualquier caso, si el proveedor no cumple con lo ofrecido al consumidor en la Hoja de Reclamación, el consumidor puede denunciar el incumplimiento del acuerdo, lo que será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo 106 y en el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308."(*)

mecanismo de solución quedaría obsoleto, privando al consumidor y al proveedor de un espacio de autocomposición, que era la finalidad del artículo 24° del Código.

23. Por otro lado, se debe considerar que el artículo 24° del Código es de aplicación general; no obstante, el artículo 88.1° del Código referido a productos o servicios financieros y de seguros, establece una regulación especial para este sector; así se señala: (...) *Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo (...)*, siendo que la normativa correspondiente en este caso se trata de la Circular G 184-2015, Circular de Atención al Usuario que en su artículo 9°² señala que el plazo para la atención de reclamos y requerimientos es de treinta (30) días naturales que pueden extenderse si la naturaleza lo justifica.
24. En ese sentido, tenemos que, a partir de la dación de esta norma, se crearía un escenario de confusión entre los proveedores sobre el plazo a aplicar en la atención de reclamos, y repercutiría directamente en la atención que reciben las y los consumidores; pese a que los bancos y proveedores del servicio financiero por su propio *know how* podrían estar en mejor capacidad para reducir sus plazos de atención, en comparación de otros proveedores, conforme se demuestra cuando se observa el promedio de resolución de reclamos del servicio "Aló Banco", el cual fue de 5.7 y 5.6 días durante los años 2020 y 2021, respectivamente.
25. Adicionalmente, de aprobarse la norma sería recomendable que exista un plazo razonable de adecuación, ya que ello requerirá la implementación de nuevos libros de reclamación y de nuevos procedimientos de atención por parte de los proveedores. Por otro lado, la reducción del plazo impactará en el número de reclamos y denuncias administrativas que se presenten ante el Indecopi, por lo que también se debe prever la dotación de un presupuesto adicional a la institución a fin de atender el incremento de la demanda, así como para realizar acciones de supervisión y fiscalización para promover el cumplimiento del nuevo plazo establecido a los proveedores.
26. En esa línea, si bien consideramos que la propuesta persigue un fin sumamente positivo, como es el promover la atención rápida de los reclamos de los consumidores, sugerimos analizar otras posibilidades que cumplirían dicha finalidad sin representar una afectación u obstáculo a los derechos de los ciudadanos.
27. En ese sentido, si bien el plazo inicial de 7 días hábiles puede considerarse adecuado, en función a que se ha demostrado que sectores como el financiero resuelven dentro de ese plazo los reclamos presentados, también se debe tomar como referencia la información del Sistema de Reportes de Reclamaciones (en adelante, SIREC), que administra la Dirección de Fiscalización del Indecopi el cual recoge los reportes de los proveedores, cuyo ingreso anual es igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias – UIT, sobre los reclamos y quejas interpuestas por las y los consumidores en el Libro de Reclamaciones. Al respecto, el SIREC arrojó que el promedio de respuesta de este tipo de proveedores a las quejas y reclamos presentados fue de 14 días naturales durante el año 2020.

² Circular de Atención al Usuario, Circular G 184-2015

9. Cómputo de plazos y notificación

Aspectos relacionados al cómputo de plazos

9.1 Los requerimientos -con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención-, deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados.

Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.

28. En ese sentido, recomendamos que la Autógrafa de Ley sea modificada y considere, el plazo de 15 días hábiles de respuesta a los reclamos y quejas que presenten las y los consumidores en el Libro de Reclamaciones.
29. De esta manera, se realiza una propuesta realista, sobre la base de los plazos que actualmente emplean los proveedores en la atención de reclamos y, a su vez, se sigue el estándar establecido en la legislación comparada, ya que países como México, Colombia y Uruguay establecen el plazo de 15 días hábiles para la atención de reclamos³
30. Sin perjuicio de lo indicado, reconocemos que el Código, al igual que otras normas, es perfectible, motivo por el cual el Indecopi se encuentra a disposición para ejecutar acciones orientadas a dotar de mayor eficacia a los mecanismos de solución de conflictos y a garantizar el respeto de los derechos de los consumidores en cumplimiento de lo establecido en el artículo II y el numeral 6 del artículo VI del Título Preliminar del Código.

III. CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas se concluye que la Autógrafa de Ley debe ser observada por las razones siguientes:

- (i) La finalidad de la implementación del Libro de Reclamaciones fue la de brindar a los administrados un mecanismo autocompositivo de solución de conflictos, reducir los plazos, podría afectar este mecanismo.
- (ii) El derecho a la igualdad se podría ver afectado al crear mecanismos disímiles para la atención de reclamos, como es el caso del sector financiero, sin que exista justificación de este trato diferenciado entre proveedores.

³ **México: Artículo 93 de la Ley Federal de Protección al Consumidor**

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. El proveedor deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de quince días contados a partir de dicha reclamación. 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.

Colombia: Artículo 58 literal c) de la Ley 1480 de 2011

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:

(...) 5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:

c). El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo.

Uruguay: Artículo 327 de la Circular N° 2171

Las instituciones deberán implementar un procedimiento de atención de reclamos de sus clientes, el cual incluirá vías para la formulación del reclamo, formas y plazos de respuesta. Las instituciones deberán seguir este procedimiento en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente.

El procedimiento deberá contemplar los siguientes extremos: (...) - El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, 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. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

- (iii) No se contempla qué tan compleja puede ser la atención de reclamos para un proveedor, en función del sector económico en el que desarrolla su actividad económica y/o del tamaño de este, por lo que podría generar el efecto contrario, esto es, una mayor cantidad de incumplimientos que afectarían las expectativas de los consumidores.

En ese sentido, se sugiere recomendar al Congreso de la República un reajuste del plazo inicialmente planteado, según lo expuesto en el fundamento 28 del presente informe y se considere el otorgamiento de quince (15) días hábiles para la atención de reclamos o quejas que presenten las y los consumidores ante los proveedores de bienes y servicios.

Atentamente,

Ana Peña Cardoza

Directora

Dirección de la Autoridad Nacional de
Protección del Consumidor

Ronald León Barranzuela

Director

Dirección de Fiscalización

José Luis Rojas Alcocer

Jefe

Oficina de Asesoría Jurídica