CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
26 FEB. 2024
RECIBIDO
Firma: Hora: 9:35

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 151 DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA VISIBILIZAR EFICAZMENTE EL LIBRO DE RECLAMACIONES, EN BENEFICIO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE APLICACIONES MÓVILES – APPs

Los Congresistas de la Republica que suscriben, integrantes del Grupo Parlamentario **Fuerza Popular**, a iniciativa del congresista **Eduardo Enrique Castillo Rivas**, en ejercicio del derecho de iniciativa en la formulación de las leyes que le confiere el articulo el 107° de la Constitución Política del Perú y laos artículos 74° y 75° del Reglamento del Congreso de la Republica; proponen el siguiente proyecto de ley:

LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 151 DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA VISIBILIZAR EFICAZMENTE EL LIBRO DE RECLAMACIONES, EN BENEFICIO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE APLICACIONES MÓVILES – APPs.

Artículo Único. Modificación de la Ley 29571
Se modifica el artículo 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el que quedará redactado con el siguiente texto:

> "Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones
> A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.
>
> **Las aplicaciones móviles que operan en el país exhiben, en un lugar visible, permanente y fácilmente accesible, el enlace al Libro de Reclamaciones."**

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Reglamentación
Se adecúa el Reglamento de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en un plazo máximo de 30 días contados desde la fecha de publicación de la presente Ley en el diario oficial El Peruano.

SEGUNDA. Vigencia

La presente Ley entra en vigencia al día siguiente de la publicación, en el diario oficial, de su reglamentación.

Lima, 23 de febrero de 2024

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CASTILLO RIVAS Eduardo Enrique FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/02/2024 14:39:35-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CASTILLO RIVAS Eduardo Enrique FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/02/2024 14:39:17-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ALEGRIA GARCIA Luis Arturo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/02/2024 15:15:24-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ROSPIGLIOSI CAPURRO Fernando Miguel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/02/2024 15:10:07-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: FLORES RUIZ Victor Seferino FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/02/2024 15:05:19-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: OLIVOS MARTINEZ Leslie Vivian FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/02/2024 15:25:29-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: VENTURA ANGEL Hector Jose FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/02/2024 16:02:28-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: AGUINAGA RECUENCO Alejandro Aurelio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/02/2024 15:36:05-0500

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **26** de **febrero** de **2024**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición **N° 7117/2023-CR** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

1. **DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

GIOVANNI FORNO FLOREZ
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. PROBLEMÁTICA Y PROPUESTA

¿Qué es una aplicación o APP y por qué es importante en la prestación de bienes y servicios en nuestro país?

Según el Diccionario panhispánico del español jurídico una aplicación móvil es un *"programa informático destinado a ser ejecutado en teléfonos inteligentes, tabletas u otros dispositivos móviles"*[1]. Es decir, es un software diseñado para funcionar en dispositivos móviles y son utilizados en la provisión de bienes y/o servicios con fines laborales u de ocio.

Es importante mencionar que de acuerdo con datos proporcionados por el INEI al tercer trimestre del año 2023 el 90,9% de peruanos accede a internet mediante un equipo celular[2]. Dicha información es relevante ya que más del 90% de usuarios realizan algún tipo de compra de algún bien y/o servicio por este medio, por lo que requieren de una plataforma que les dé un acceso fácil y rápido al libro de reclamaciones a fin de presentar alguna queja u observación que pudieran tener sobre el servicio adquirido en cualquier sector, ya sea para adquirir un bien o un servicio.

Al respecto, App Anie ha realizado un informe titulado *State of Mobile*, el cual evidencia que alrededor del mundo cada vez más personas incrementan sus gastos destinados al uso de una app. Cabe resaltar que el mencionado informe indica que se han realizado aproximadamente 230 mil millones de descargas de apps, y el Perú es parte de los mercados emergentes que coadyuva a dicho incremento (Radio Programas del Perú, 2022)[3].

Ahí radica la importancia y necesidad de que dichas aplicaciones cuenten con un enlace directo, visible y, sobre todo, de fácil acceso al libro de reclamaciones, ya que cada uno de los usuarios debe poder acceder a una plataforma amigable que les permita presentar sus quejas y/o sugerencias respecto del bien o servicio adquirido mediante dichas aplicaciones.

Sobre el uso de aplicaciones en móviles, Ipsos en la encuesta titulada Usos del smartphone en la vida cotidiana, publicada el 04 de enero 2021, estima que hay 16.4

---

[1] Recuperado de: https://dpej.rae.es/lema/aplicaci%C3%B3n-m%C3%B3vil

[2] Para mayor detalle ver: Acceso de los hogares a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Recuperado de https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics_3t2023.pdf

[3] Se recomienda revisar la nota periodística: La industria de apps en el 2021: Perú es de los países que más descarga en el mundo. Recuperado de https://rpp.pe/tecnologia/apps/la-industria-de-apps-en-el-2021-peru-es-de-los-paises-que-mas-descarga-en-el-mundo-noticia-1380213?ref=rpp

millones de *smartphoneros* en la zona urbana del Perú. Pese a tratarse de una encuesta de hace dos años, da cuenta de una gran penetración de los peruanos en el celular. Además, se estima que este número va en crecida.

Del mismo modo, dicho estudio ha identificado las principales marcas de aplicaciones que suelen usar los consumidores, obteniéndose como las apps más usadas en el rubro de mensajería: whatsapp; pedidos, Rappi; taxis, Uber; y financieras, Yape[4]. Mostramos gráficamente y de manera ilustrativa dicha información de aplicaciones o apps más usadas, en la Tabla siguiente:

Tabla 1
Aplicaciones más usadas según rubro

FINANCIERAS	MENSAJERÍA	PEDIDOS	TAXIS
Yape	Whatsapp	Rappi	Uber
BCP banca móvil	Messenger	Pedidos ya	Beat
BBVA banca móvil	Telegram	Fazil	InDriver

Fuente: IPSOS: Usos del smartphone en la vida cotidiana 2021. En: https://www.ipsos.com/es-pe/usos-del-smartphone-en-la-vida-cotidiana-2021
Elaboración: propia

Esta información estadística es relevante, ya que evidencia cómo las aplicaciones móviles se están convirtiendo en parte de nuestra rutina diaria, y así en parte de la economía de nuestro país. Por ello, es importante que cada una de ellas cuente con el acceso amigable y eficiente al libro de reclamaciones con el fin de que el usuario pueda expresar su reclamo en caso no se brinde adecuadamente el servicio contratado o el bien o producto adquirido.

Por ejemplo, de acuerdo con información brindada por el Indecopi, todo el año 2022 hasta mayo del 2023 se registró un total de 209 reclamos por parte de usuarios del servicio de taxis por aplicativos. La empresa Uber registra el mayor número de denuncias con 140[5].

Dicha información respecto al número de reclamos sobre el servicio de taxis contratado evidencia la necesidad e importancia de que las aplicaciones móviles exhiban, en un lugar visible y fácilmente accesible, el enlace al Libro de Reclamaciones.

---

[4] Para mayor información se recomienda ver: https://www.ipsos.com/es-pe/usos-del-smartphone-en-la-vida-cotidiana-2021

[5] Al respecto revisar Uber, Cabify, inDrive o Didi: ¿cuál es la app de taxi con más reclamos, según Indecopi. Recuperado de: https://larepublica.pe/economia/2023/06/17/uber-didi-cabify-o-indrive-cual-es-la-app-de-taxi-con-mas-reclamos-segun-indecopi-uber-peru-didi-peru-aplicativos-de-taxi-peru-app-de-taxi-smartphone-evat-1329060

Lamentablemente, en la actualidad existen empresas que prestan este tipo de servicios que no cuentan ni si quiera con una oficina en el Perú y lo que es peor no existe manera de emitir una queja o reclamo ya que no existe la manera de realizarlo. Debemos estar conscientes de los avances de la tecnología, pero no debemos poner en peligro la situación del consumidor por lo que debemos velar por su seguridad. Es por dicha razón, que se hace imprescindible hacer que las APPs cuenten con el libro de reclamaciones en una zona amigable y fácil de acceder.

Importancia del libro de reclamaciones en las APPs

Un fácil acceso al libro de reclamaciones en los aplicativos por celular es muy importante, ya que brinda a los usuarios la posibilidad de registrar cualquier queja, reclamo o sugerencia sobre el servicio o producto que están utilizando. Esto les brinda a los usuarios la oportunidad de expresar su insatisfacción y buscar soluciones a sus problemas.

Además, permite que las empresas puedan recibir y gestionar de manera rápida y eficiente las quejas y reclamos de sus clientes, lo que les permite mejorar sus productos y/o servicios. Esto repercutirá a favor de ellos ya que los consumidores se sentirán seguros y confiados y se convertirán en clientes fieles en la medida que sus quejas o reclamos sean resueltos de una manera fácil y directa. También, es una forma de asegurar la transparencia y la calidad en la atención al cliente, ya que permite que tanto los usuarios como las empresas tengan un registro detallado de los reclamos y las acciones tomadas para resolverlos.

En resumen, un libro de reclamaciones en los aplicativos móviles o por celular es de suma importancia tanto para los usuarios como para las empresas, ya que permite una comunicación eficiente y transparente, y contribuye a la mejora continua de los productos y/o servicios ofrecidos.

En general, las aplicaciones de empresas o instituciones que tienen un fuerte enfoque en la atención al cliente suelen tener el libro de reclamaciones fácilmente ubicable y accesible para los usuarios. Sin embargo, en algunas aplicaciones puede ser más difícil de encontrar o puede no estar disponible directamente en la aplicación, y en su lugar se le puede pedir a los usuarios que se comuniquen con el servicio al cliente para presentar un reclamo o una queja.

A continuación, se presenta un cuadro en el cual se puede apreciar, a grandes rasgos, una muestra de cuáles aplicaciones de celulares, a la fecha, tienen libro de reclamaciones, con cierta facilidad de acceso:

Tabla 2
Ejemplos de aplicaciones con y sin enlace al libro de reclamaciones

APLICACIÓN O APP	RUBRO	FACIL ACCESO AL LIBRO DE RECLAMACIONES
Banco Falabella	Servicios bancarios	No tiene enlace a LR
Sodimac	Venta de productos	Acceso fácil (dos clics)
Ripley	Venta de productos	Acceso fácil (tres clics)
Falabella	Venta de productos	Acceso fácil (dos clics)
BBVA	Servicios bancarios	Acceso fácil (un clic)
Yape	Servicios bancarios	No tiene enlace a LR
Netflix	Servicios de entretenimiento	No tiene enlace a LR
InDrive	Servicios de taxis	No tiene enlace a LR
Clínica Internacional	Servicios médicos	No tiene enlace a LR
Clínica San Felipe	Servicios médicos	No tiene enlace a LR
Sodimac	Venta de productos	Acceso fácil (dos clics)
Cineplanet	Servicios de entretenimiento	Acceso fácil
Movistar	Servicios de telecomunicaciones	No tiene enlace a LR
Apparka	Servicios de estacionamiento	No tiene enlace a LR

Fuente: Recolección de información preguntando a usuarios de aplicaciones en celulares, efectuada entre enero y febrero 2024.
Elaboración: propia.

Antecedentes legislativos

De una revisión general de la página web del Congreso de la República, no se ha encontrado otras iniciativas legislativas, del presente período parlamentario, que se refieran a los fines del proyecto referido a la eficacia y visibilidad del libro de reclamaciones en las aplicaciones móviles de celular.

Sin embargo, respecto a la finalidad general de atender eficientemente los reclamos de consumidores y usuarios se encontró lo siguiente:

Nº DE PL	TÍTULO / SUMILLA	AUTOR	COMISIÓN	ESTADO
03738/2022 -CR[6]	Ley que crea la ventanilla digital única de atención de reclamos de los consumidores	Jorge Flores, Ancachi	Defensa del consumidor	En comisión

Propuesta legislativa

La presente iniciativa propone una nueva norma, con el siguiente texto, al final del artículo 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

> **"Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones**
>
> A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.
>
> **Las aplicaciones móviles que operan en el país exhiben, en un lugar visible y fácilmente accesible, el enlace al Libro de Reclamaciones."**

II. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

De ser aprobado el presente proyecto, se incorporará un párrafo al artículo 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicho texto implica, además, una adecuación al reglamento de la mencionada ley.

Por ello, se propone en las disposiciones complementarias que se adecúe dicho Reglamento en un plazo máximo de 30 días contados desde la fecha de publicación de la Ley en el diario oficial El Peruano. Y complementariamente, se propone que la citada Ley inicie su vigencia al día siguiente de la publicación, en el diario oficial, de su reglamentación.

[6] Disponible en: https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal/#/expediente/2021/3738

CUADRO COMPARATIVO

Propuesta de Ley que modifica el artículo 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para visibilizar eficazmente el libro de reclamaciones, en beneficio de consumidores y usuarios de aplicaciones móviles – APPs

Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor	Proyecto
Artículo 150.- Libro de reclamaciones Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.	*No es necesario modificar este artículo pues todo es aplicable a LR al que ingresen por el APP*
Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.	**Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones** A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente. **Las aplicaciones móviles que operan en el país exhiben, en un lugar visible, permanente y fácilmente accesible, el enlace al Libro de Reclamaciones.**
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.	*No es necesario modificar este artículo pues todo es aplicable a LR al que ingresen por el APP*
	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES **PRIMERA. - Reglamentación** Se adecúa el Reglamento de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en un plazo máximo de 30 días contados desde la fecha de publicación de la presente Ley en el diario oficial.
	SEGUNDA. - Vigencia La presente Ley entra en vigencia al día siguiente de la publicación, en el diario oficial, de su reglamentación.

III. ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO:

Es importante que cada usuario pueda tener plenamente disponible el libro de reclamaciones para expresar su sentir respecto a la calidad del bien y/o servicio adquirido, pero sobre todo porque en una economía social de mercado es menester que los ciudadanos cuenten con una plataforma de fácil acceso, para que en caso exista una queja o reclamo, puedan expresar su insatisfacción con el producto y/o servicio recibido.

La finalidad del libro de reclamaciones no solo consiste en que se presente una queja o reclamo, sino que los mismos deben ser solucionados. Por ello, es importante que los usuarios conozcan sus derechos. De ahí radicará el éxito de las empresas y la satisfacción del consumidor. Todo ello se logrará si existe esa convivencia perfecta entre vendedor y comprador donde ambas partes queden satisfechos en su relación comercial. Eso hará que el cliente se identifique con el producto y/o servicio recibido y se lo hará saber así al empresario siendo fiel a su producto y/o servicio. En ese caso, ambas partes saldrán beneficiadas.

A partir de la pandemia, la forma de vida dio un giro radical ya que la forma de adquirir un bien y/o servicio cambió, ya no solo se realiza en espacios físicos, sino que gana espacio el mercado digital donde coinciden usuarios y proveedores a través de una plataforma digital; y es inverosímil que a la fecha no todas las aplicaciones móviles, de cualquier rubro, cuenten con una un acceso fácil y rápido al libro de reclamaciones virtual o peor aún, no existen.

Por ello, la necesidad de establecer la obligatoriedad que todas las aplicaciones móviles, que operan en el país, cuenten con el acceso al libro de reclamaciones de forma visible y fácilmente accesible.

Es así como el artículo a modificar, habla de forma general de la obligación que tienen los establecimientos comerciales de exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público el Libro de Reclamaciones.

Sin embargo, es sólo en el Reglamento del Código de Protección Y Defensa del Consumidor, Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus modificatorias, Decreto Supremo N° 006-2014-PCM donde se especifica que: "*en el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja se debe permitir la impresión de la hoja de reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja*".

Es por ello, la necesidad de exigir en la ley que las APPs cuenten con esta herramienta tan importante, si tomamos en cuenta el gran número de peruanos que realizan

transacciones por este medio y que aún no existe la obligación, por ley de que dichas empresas que ofrecen sus productos y/o servicios por APPs cuenten con un Libro de Reclamaciones y que este se encuentre en lugar visible.

BENEFICIOS	ACTOR /SECTOR	COSTOS O PERJUICIOS
Mayor satisfacción con el producto y/o servicio adquirido, por parte de los consumidores, ya que podrían expresar sus quejas y/o reclamos y obtener un mejor producto y/o servicio.	**Consumidores y usuarios que utilizan aplicaciones - APPs**	No se evidencia perjuicios directos o indirectos en contra de los usuarios.
Afianzaría su relación con los consumidores, ya que es el organismo que debe protegerlos. Así como, prevenir y solucionar conflictos.	**Indecopi**	No se identifica un costo o perjuicio, ya que esta entidad ya cuenta con los órganos administrativos especializados para identificar las infracciones al Código de Protección y de Defensa del Consumidor.
Se prevé que las empresas podrán afianzar su relación con los clientes y usuarios, de modo que tengan una herramienta de diagnóstico que pueda perfeccionar la calidad del producto y/o servicio ofrecido.	**Proveedores/empresas de bienes y servicios que tienen aplicaciones operando en el Perú - APPs**	No se evidencia un perjuicio tangible para la empresa debido a que deben incorporar el link del libro de reclamaciones, en caso no cuenten con ello o simplificar su acceso, si ya lo tienen.

IV. CONCORDANCIA CON EL ACUERDO NACIONAL Y LA AGENDA LEGISLATIVA PARA EL PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023 – 2024

La presente iniciativa de ley tiene concordancia con las políticas de Estado del Acuerdo Nacional ya que es de suma importancia que exista vinculación con las políticas y planes nacionales.

En esa línea, se vincula con la política 17. Afirmación de la economía social de mercado. Debido a que la finalidad es promover el desarrollo del mercado donde los servicios públicos o privados estén al servicio del ciudadano; para ello, es importante contar con una normativa que garantice la defensa y protección de los usuarios/consumidores.

Además, existe una vinculación con la agenda legislativa aprobada para el periodo anual de sesiones 2023 – 2024, aprobada mediante Resolución Legislativa del Congreso 002 2023-2024-CR. Específicamente con el tema 77. Medidas referidas a los consumidores y usuarios de servicios, ya que la finalidad es que las aplicaciones móviles cuenten con un acceso visible y fácil al enlace del Libro de Reclamaciones.