PL 7117/2023-CR

-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
18 JUL. 2024
RECIBIDO
Firma: _____ Hora: 3:08

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de la Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

OFICIO Nº 157 **-2024 –PR** Lima, 18 de julio de 2024

Señor
ALEJANDRO SOTO REYES
Presidente del Congreso de la República
Presente. -

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, con relación a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el libro de reclamaciones. Al respecto, consideramos conveniente observarla por lo siguiente[1]:

De la Autógrafa de Ley

1. La Autógrafa de ley presenta la siguiente la fórmula legal:

*"**Artículo único. Modificación de los artículos 150 y 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor***
Se modifican los artículos 150 y 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que quedan redactados con los siguientes textos:

*"**Artículo 150. Libro de reclamaciones***
Los establecimientos comerciales, así como toda plataforma digital de comercio electrónico, 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.

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; asimismo, las plataformas digitales de comercio electrónico exhiben permanentemente en un lugar visible y fácilmente accesible el enlace al libro de reclamaciones."

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Adecuación de reglamentos
El Poder Ejecutivo adecuará el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo 011-2011-PCM; así como el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por la Resolución SBS 04036-2022, a las modificaciones previstas en esta ley en un plazo máximo de treinta días calendario contados desde su entrada en vigor."

Observaciones a la Autógrafa de Ley

2. Al respecto, debemos señalar que el artículo 2 de la Ley N° 26889, Ley marco para la producción y sistematización legislativa, establece que los proyectos normativos deben estar debidamente sustentados en una exposición de motivos.

   Asimismo, el artículo 7 del Reglamento de la Ley marco para la producción y sistematización legislativa, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2022-JUS,

1 Sobre la base del Informe N° D001007-2024-PCM/OGAJ.

precisa que la exposición de motivos describe el contenido de la propuesta normativa, indicando su objeto y finalidad, sus antecedentes, marco jurídico y las habilitaciones en cuyo ejercicio se dicta, así como su justificación de manera detallada, operando como sustento de su elaboración y aprobación. Asimismo, fundamenta la propuesta normativa, con una explicación de los aspectos más relevantes y un resumen de los antecedentes que correspondan y, de ser el caso, de la legislación comparada, jurisprudencia y doctrina que se ha utilizado para su elaboración. En tal sentido, incluye, necesariamente, el fundamento técnico que justifica la necesidad de la aprobación de la norma, el análisis de impactos cuantitativos y/o cualitativos de la misma y el análisis del impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional.

Asimismo, el Manual de Técnica Legislativa del Congreso de la República[2] señala que la Exposición de Motivos contiene la fundamentación de la propuesta, la cual "*contiene la identificación del problema, análisis del estado actual de la situación fáctica o jurídica que se pretende regular o modificar y la precisión del nuevo estado que genera la propuesta, el análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de la ley, el análisis del marco normativo; y, cuando corresponda, el análisis de las opiniones sobre la propuesta*".

El artículo 9 del citado Reglamento señala que, como parte del análisis de impactos cuantitativos y/o cualitativos se debe conocer en términos cuantitativos y/o cualitativos los efectos que tiene una propuesta normativa sobre diversas variables que afectan a los actores, la sociedad y el bienestar general, de tal forma que permita cuantificar los costos y beneficios, o en su defecto posibilite apreciar analíticamente beneficios y costos no cuantificables. No se debe limitar al análisis de materias únicamente patrimoniales y/o presupuestales. Asimismo, la necesidad de la norma debe estar debidamente justificada dada la naturaleza de los problemas existentes, los costos y beneficios probables de la aprobación y aplicación de la norma y los mecanismos alternativos que existan para solucionar dichos problemas.

En ese mismo sentido, cabe destacar que el artículo 75 del Reglamento del Congreso de la República dispone que las proposiciones de ley deben contener una exposición de motivos donde se expresen sus fundamentos, el efecto de la vigencia de la norma que se propone sobre la legislación nacional, y el análisis costo-beneficio de la futura norma legal.

El Análisis de impactos (económico, social, político, institucional, ambiental, etc.) debe determinar el beneficio en favor de los ciudadanos, asimismo, se debe evitar la frase genérica *la presente ley no irroga gasto*[3].

En esa línea, el adecuado desarrollo del Análisis Costo Beneficio (ACB) debe permitir advertir la necesidad, viabilidad y oportunidad de la regulación. Asimismo, dicho análisis integral "debe incluir las razones por las cuales la norma no solo es viable sino que es necesaria"[4].

---

2 Manual de Técnica Legislativa del Congreso de la República, aprobado por Acuerdo de Mesa Directiva 106-2020-2021/MESA-CR. Página 83.

3 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. Guía de Técnica Legislativa para elaboración de Proyectos Normativos de las Entidades del Poder Ejecutivo. Lima, 2018, p. 58.

4 Asociación Civil TRANSPARENCIA. Guía para la evaluación de proyectos de ley. Lima, 2008, p. 33.

En ese contexto, el Dictamen que sustenta la Autógrafa de Ley no ha considerado en el análisis técnico - legal, los siguientes aspectos:

i. No existe normatividad vigente que defina el concepto de *"plataforma digital de comercio electrónico"*; por lo tanto, no queda claro, cuál o cuáles serían las plataformas digitales de comercio electrónico que deben contar con un libro de reclamaciones en forma virtual.

ii. Al establecer de forma general, que toda plataforma digital de comercio electrónico está obligada a contar con un libro de reclamaciones, estaría generando dicha obligación también para empresas intermediarias de servicios digitales, redes sociales, navegadores, buscadores, entre otros**; no obstante, las empresas intermediarias no necesariamente son proveedores, en los términos establecidos en el numeral 2 del artículo IV de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.** En efecto, la modificación del término *"aplicaciones móviles"* (utilizado en el Proyecto de Ley) por el de *"plataformas digitales de comercio electrónico"* (señalado en la Autógrafa) involucra no solo un cambio en la nomenclatura, sino la inclusión de más y distintos actores que podrían no calificar como proveedores.

iii. En la misma línea, **no todas las actividades que se generan en las plataformas digitales, constituyen relaciones de consumo**, que se puedan enmarcar en lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo que podría generar confusión en la ciudadanía, que podría considerar reclamar o denunciar hechos en los que no sea posible identificar una relación de consumo.

iv. En relación a la supervisión de las plataformas digitales de comercio electrónico, al estar sujetas a obligaciones previstas en el Código de Protección al Consumidor, deberán ser fiscalizadas por el INDECOPI, tanto las plataformas digitales de comercio electrónico de empresas que operan en el país con domicilio en el Perú, como las plataformas de las empresas que operan en el país con domicilio en el extranjero (no domiciliadas); sin embargo, en el análisis de la propuesta legislativa no se justifica que el INDECOPI cuente con las capacidades suficientes para realizar dichas acciones de fiscalización en el extranjero.

Por lo expuesto, el dictamen que sustenta la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el libro de reclamaciones, corresponde ser observada.

Por las razones expuestas, se observa la Autógrafa de Ley, en aplicación del artículo 108 de la Constitución Política del Perú.

Atentamente,

DINA ERCILIA BOLUARTE ZEGARRA
Presidenta de la República

GUSTAVO LINO ADRIANZÉN OLAYA
Presidente del Consejo de Ministros

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA INCLUIR A LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo único. Modificación de los artículos 150 y 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifican los artículos 150 y 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que quedan redactados con los siguientes textos:

*"**Artículo 150. Libro de reclamaciones***

Los establecimientos comerciales, así como toda plataforma digital de comercio electrónico, 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.

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; asimismo, las plataformas digitales de comercio electrónico exhiben permanentemente en un lugar visible y fácilmente accesible el enlace al libro de reclamaciones".

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Adecuación de reglamentos

El Poder Ejecutivo adecuará el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo 011-2011-PCM; así como el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por la Resolución SBS 04036-2022, a las modificaciones previstas en esta ley en un plazo máximo de treinta días calendario contados desde su entrada en vigor.

Comuníquese a la señora Presidenta de la República para su promulgación.

En Lima, al primer día del mes de julio de dos mil veinticuatro.

ALEJANDRO SOTO REYES
Presidente del Congreso de la República

ARTURO ALEGRÍA GARCÍA
Primer Vicepresidente del Congreso de la República

A LA SEÑORA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA