



GARCÍA CORREA IDELSO MANUEL

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



LEY QUE MODIFICA EL CÓMPUTO DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN DE DENUNCIAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El congresista que suscribe, Idelso Manuel García Correa, integrante del **Grupo Parlamentario Alianza para el Progreso**, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú, y según lo estipulado en los artículos 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, presenta a consideración del Congreso de la República el siguiente proyecto de Ley:

I. FÓRMULA LEGAL

"LEY QUE MODIFICA EL CÓMPUTO DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN DE DENUNCIAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR"

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto modificar el cómputo del plazo de prescripción de denuncias de protección al consumidor.

Artículo 2. Finalidad

La presente ley tiene por finalidad fortalecer la protección de los consumidores y garantizar el cumplimiento de sus derechos constitucionales señalados en el artículo 65 de la Constitución; al impedir que prescriban infracciones que vulneren sus derechos en caso estos no hayan tomado el debido conocimiento en su momento.

Artículo 3. Modificación del artículo 233 de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General

Modifíquese el artículo 233 de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, en los siguientes términos:

"Artículo 233.- Prescripción

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio de los plazos para la prescripción de las demás responsabilidades que la infracción pudiera ameritar. En caso de no estar determinado, prescribirá en cinco



GARCÍA CORREA IDELSO MANUEL

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

años computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que cesó, si fuera una acción continuada. **Para el caso de una infracción que vulnere los derechos del consumidor, señalados en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cómputo del plazo para la prescripción iniciará cuando la parte afectada tome conocimiento de la vulneración en su contra.**
(....)"

Artículo 4. Modificación del artículo 121 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifíquese el artículo 121 en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

"Artículo 121. Plazo de prescripción de la infracción administrativa
Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que el agraviado hubiese tomado conocimiento de la infracción o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

(....)".



Firmado digitalmente por:
MARTICORENA MENDOZA Jorge
Alfonso FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/01/2025 13:36:05-0500



Firmado digitalmente por:
GARCIA CORREA Idelso Manuel
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/01/2025 10:59:50-0500



Firmado digitalmente por:
SOTO REYES Alejandro FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/01/2025 10:58:54-0500



Firmado digitalmente por:
ACUÑA PERALTA Maria Grima
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/01/2025 12:42:50-0500



Firmado digitalmente por:
SALHUANA CAMDES Eduardo
FAU 20161749126 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/01/2025 14:39:10-0500



SOTO REYES Alejandro FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/01/2025 10:58:39-0500



Firmado digitalmente por:
NELCY Lidia FAU 20161749126
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/01/2025 15:08:50-0500

II. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

a) Las denuncias de protección al consumidor

De acuerdo al portal de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)¹, se define a las denuncias de protección al consumidor como *"la declaración de insatisfacción del consumidor frente a un presunto incumplimiento del proveedor, que se presenta en la compra de productos o adquisición de servicios"*; por lo que estas denuncias se presentan cuando un consumidor sufre una vulneración de sus derechos, los cuales se encuentran señalados en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Estas denuncias suelen darse cuando el consumidor no ha visto satisfecho su derecho luego de haber presentado su reclamo ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi); y lo realiza de dos formas posibles:

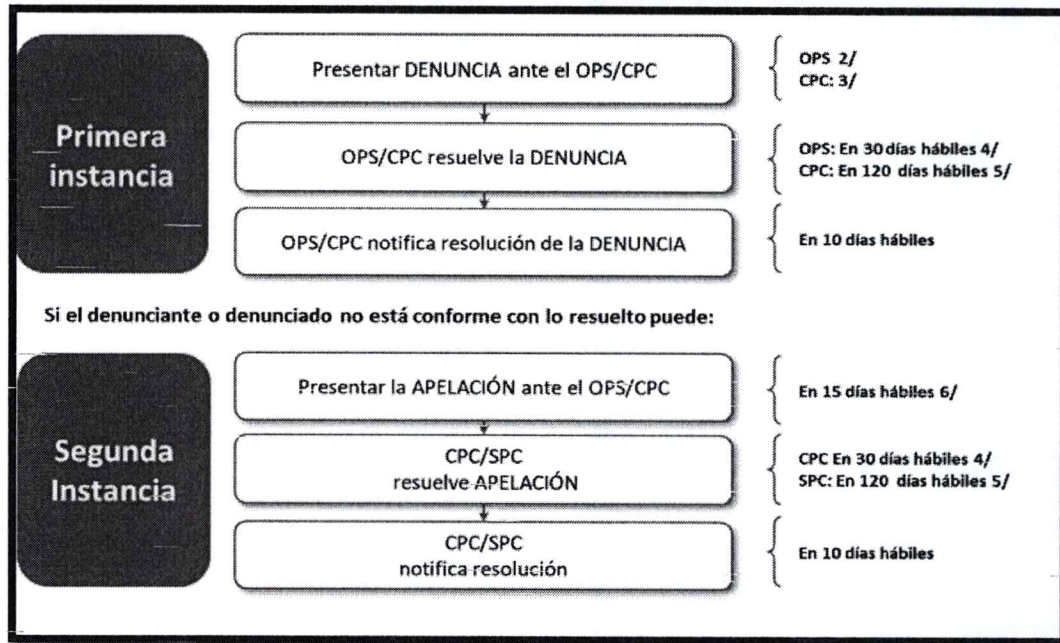
1. Mediante procedimiento ordinario ante las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC). De acuerdo a lo informado en el portal de Indecopi, para iniciar una denuncia por esta vía, es necesario que el valor del producto o servicio sea igual o mayor a 3 UIT².
2. A través de un procedimiento sumarísimo ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS). A través de esta vía se pueden denunciar:
 - Servicios bancarios y financieros, sistema de pensiones y mercado de valores.
 - Servicios inmobiliarios, educativos, profesionales, retail, automotriz, entre otros.
 - Falta de entrega del producto.
 - Falta de atención a reclamos y requerimientos de información.
 - Métodos abusivos de cobranza.

¹ INDECOPI. (2024). Denuncias de protección al consumidor. <https://www.gob.pe>.
<https://www.gob.pe/14888-denuncias-de-proteccion-al-consumidor>

² Indecopi. (2024). Procedimientos de protección al consumidor: sumarísimos y ordinarios. <https://www.gob.pe>. <https://www.gob.pe/14889-denuncias-de-proteccion-al-consumidor-procedimientos-de-proteccion-al-consumidor-sumarissimos-y-ordinarios>

- Incumplimiento del acuerdo conciliatorio.
- Incumplimiento de las medidas correctivas.
- Incumplimiento de liquidación de costas y costos.

ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA TRAMITACIÓN DE UNA DENUNCIA EN EL INDECOPI



Fuente: Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2020. Disponible en el siguiente enlace web: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2617320/Informe%20Anual%20sobre%20el%20Estado%20de%20la%20Protecci%C3%B3n%20de%20los%20Consumidores%20en%20el%20Per%C3%BA%2C%202020.pdf>

Así mismo, en caso el consumidor no se encuentre conforme con la resolución de respuesta por parte de las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) o de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS) según sea el caso, éste tiene la posibilidad de presentar una apelación, la cual tendrá que estar dirigida ante la misma autoridad que expidió la primera resolución, la cual deberá de trasladar la denuncia al órgano encargado en una segunda instancia. La segunda instancia corresponderá según sea el caso a:

1. Las Comisiones de Protección al Consumidor, en caso la primera instancia haya estado a cargo de las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC).
2. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC), en caso la primera instancia haya estado a cargo de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS).

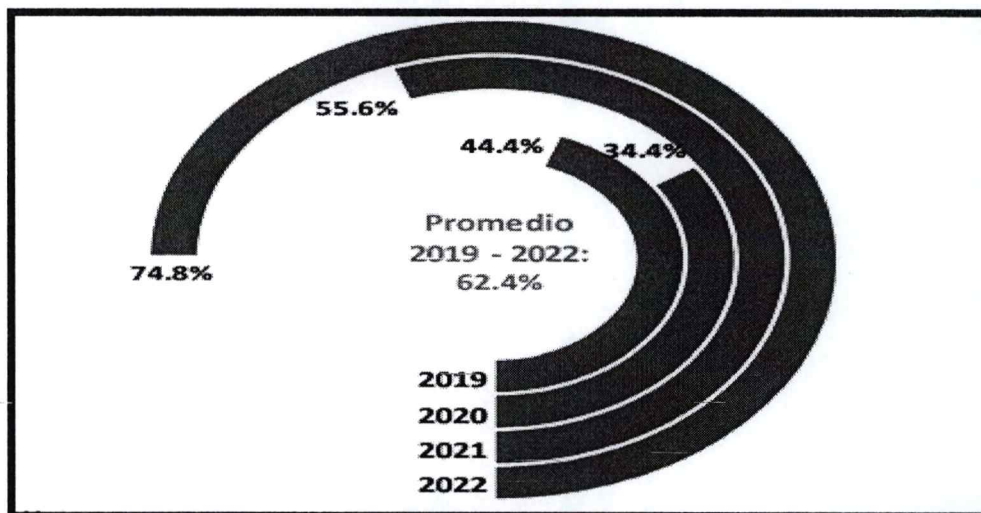
b) Problemática con las denuncias de protección al consumidor

Un problema que se aprecia actualmente con respecto a las denuncias presentadas por los consumidores, es el cómputo de los plazos de prescripción, el cual es de 02 años pero que lamentablemente se empieza a contabilizar desde el día que ocurre la infracción, ya que de acuerdo a lo señalado en el artículo 121 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor *"...Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada."*

El hecho de iniciar el cómputo para la prescripción de una infracción que vulnere el derecho del consumidor al momento de ocurrir la falta, es que no toma en cuenta 02 aspectos:

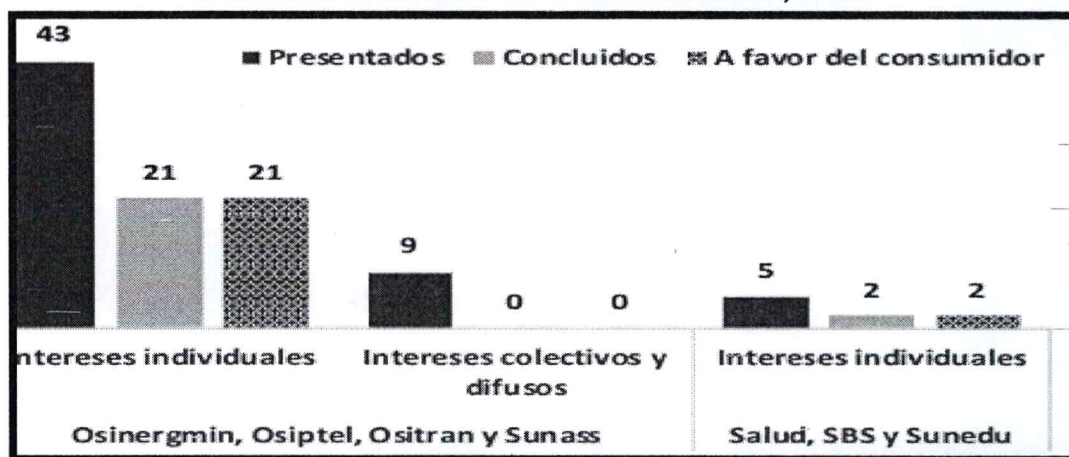
1. **El tiempo que tarda Indecopi en resolver una denuncia presentada**, así se tiene que el porcentaje de estas que logran resolverse antes de los 18 meses es de solo el 40.35%, así, se tiene que de acuerdo a lo señalado por la misma Indecopi en su Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú al cierre del año 2022 (data más actualizada de la que se tiene disponibilidad), entre los años 2019 – 2022 se presentaron 1275 denuncias, de las cuales únicamente 510 fueron resueltas antes de los 18 meses de ser presentadas. Así mismo, de las denuncias que lograron ser concluidas, esto se debió principalmente al esfuerzo de las asociaciones de consumidores, los cuales tuvieron una tasa de 62.4% de casos resueltos a favor durante ese periodo. Con respecto únicamente al año 2022, se presentaron 48 denuncias, de las cuales 43 fueron por intereses individuales y 9 por intereses colectivos y difusos. Por su parte, en cuanto a las denuncias resueltas antes de los 12 meses, éstas fueron únicamente 23.

PORCENTAJE DE HECHOS DENUNCIADOS RESUELTOS A FAVOR A/ DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI 2019 - 2022



Fuente: Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.
Disponible en el siguiente enlace web:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5977173/5296061-informe-anual-2022-rev-eco-2-46921.pdf?v=1709667852>

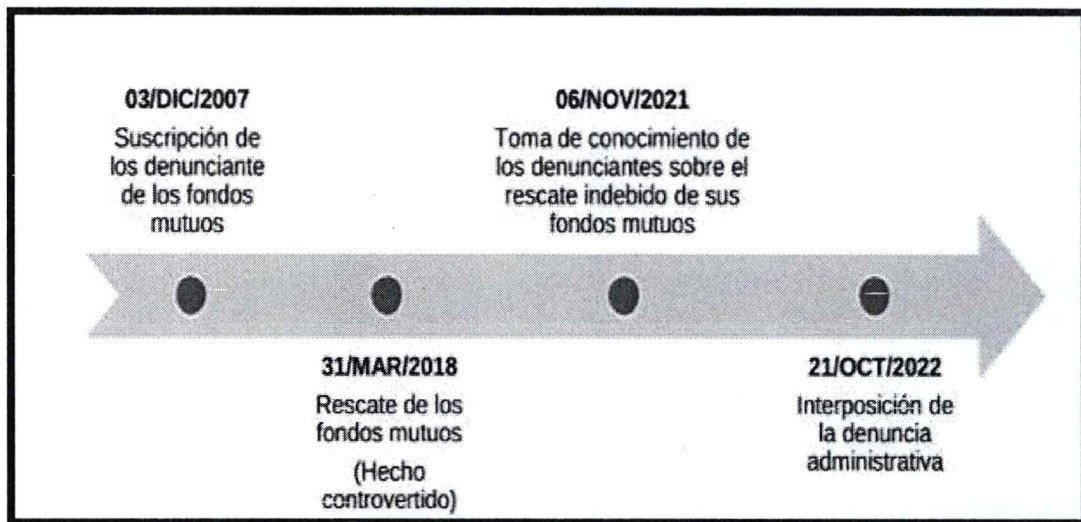
DENUNCIAS SEGÚN TIPO Y ENTIDADES, 2022



Fuente: Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2022.
Disponible en el siguiente enlace web:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5977173/5296061-informe-anual-2022-rev-eco-2-46921.pdf?v=1709667852>

2. En caso de que un consumidor haya sido agraviado con anterioridad a los 02 años y luego de haberse percatado de este hecho y presentado la denuncia correspondiente, lamentablemente ésta no tendrá mayor validez puesto que la defensa de la entidad que vulneró su integridad como consumidor, simplemente optará por argumentar que ya han transcurrido 02 años de cometida la falta y si a ello le sumamos el hecho de que en más del 50% de casos, Indecopi demora un tiempo superior a los 12 meses en resolver las denuncias presentadas por los consumidores, las posibilidades de estos de obtener justicia se vuelven más escasas. Así, se tiene el caso resuelto por parte del Tribunal de Defensa de la Competencia del Consumidor y de la Propiedad Intelectual a través de la Resolución 2689-2024/SPC-Indecopi, en donde se aprecia un caso puntual en donde un grupo de personas sufrió una vulneración de su fondo de pensiones, los cuales eran administrados por Credicorp Capital S.A y que fueron sustraídos de sus cuentas en el año 2008 por negligencia de esta entidad. Sin embargo, las personas agraviadas, recién se percataron de este hecho en el año 2021, motivo por el cual decidieron presentar el reclamo respectivo ante Indecopi, a lo que la entidad solo se limitó a responder que por haber ocurrido este incidente en el año 2008, y habiendo transcurridos más de 2 años de acuerdo a lo señalado en el artículo 121 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; la denuncia quedaba prescrita. Por tal motivo los agraviados decidieron denunciar ante el Indecopi y luego de ser elevado el caso a través de diversas instancias hasta finalmente llegar hasta el Tribunal de Defensa de la Competencia del Consumidor y de la Propiedad Intelectual, el cual es un órgano resolutorio con autonomía técnica y funcional, constituido por Salas Especializadas en los asuntos de competencia del Indecopi, encargadas de resolver en última instancia administrativa los recursos impugnativos interpuestos contra los actos que ponen fin a la instancia, causen indefensión o determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento, emitidos por las Direcciones o Comisiones, en el marco de las disposiciones legales vigentes, terminó resolviendo a favor de los agraviados, aun cuando Credicorp Capital S.A tenía el sólido sustento de haber transcurrido el plazo de 02 años para la prescripción de acuerdo a Ley, por ser un reclamo justo y porque considera que el Banco no cumplió con informar debidamente de esta sustracción de los fondos de los agraviados a manos de terceros, aun cuando la ley los ampare en cuanto a los plazos de prescripción.

CRONOLOGÍA DE HECHOS ACAECIDOS EN EL CASO SEÑALADO EN LA RESOLUCIÓN 2689-2024/SPC-INDECOPI



Fuente: Indecopi, disponible en el siguiente enlace web: https://www.linkedin.com/posts/diego-a-148198130_fondo-mutuo-prescripci%C3%B3n-activity-7268239789621972993-XjZz?utm_medium=ios_app&utm_source=screenshot_social_share&utm_campaign=whatsapp

c) Aplicabilidad de la norma

La consecuencia de que el plazo de prescripción para las infracciones administrativas señaladas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sea de dos (2) años **contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido**; sirve como amparo por parte de las entidades que vulneren los derechos de los consumidores para desestimar sus justas demandas, como el sucedido en el caso señalado en el ápice anterior, en la que fue necesaria una casación y llegar hasta el Tribunal de Defensa de la Competencia del Consumidor y de la Propiedad Intelectual, para resolverlo en última instancia para así poder permitir garantizar el respeto a la integridad de los consumidores que fueron agraviados; puesto que como sucedió en este caso y como ha venido sucediendo en otros; un consumidor puede ser víctima de una vulneración de sus derechos sin estar al tanto de ello; y en caso hayan transcurrido más de 02 años para que estos recién se percaten, vean desestimadas sus denuncias porque quienes cometieron esta infracción tienen como sustento de defensa el actual cómputo de los plazos de prescripción, los cuales se comienzan a contar desde el día en que la infracción se hubiese cometido (o desde que cesó, si

fuera una infracción continuada); **cuando lo óptimo para garantizar el respeto a los derechos de los consumidores es que estos se contabilicen a partir del día en que los agraviados se percaten del hecho**; y a ello debe considerarse también que Indecopi en más del 50% de casos de denuncias presentadas, demora en poder resolver éstas en un tiempo mayor a los 18 meses, como también se explica en el ápice anterior.

d) Legislación comparada

- España: la Ley General para la Defensa de los Consumidores aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007 señala en su artículo 52 que las infracciones que vulneren la integridad de los consumidores tendrán un plazo de prescripción de hasta 05 años, los cuales comenzarán a computarse recién cuando éste se manifieste ante el agraviado, es decir, hasta que éste tome conocimiento de su vulneración.
- Colombia: en este país la prescripción de una denuncia que vulnere los derechos de los consumidores es de 02 años y comienza a contar únicamente cuando el interesado tomó conocimiento del agravio, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 de la Ley 1480 del 2011, Estatuto del Consumidor.
- Ecuador: de acuerdo a lo señalado en el artículo 31 de la Ley N° 2000-21, Ley Orgánica de Defensa de los Consumidores, las denuncias que vulneren la integridad de un consumidor prescriben a los 12 meses de presentada, sin embargo, el cómputo de este plazo inicia con la toma de conocimiento del hecho.

e) Marco Jurídico

La actual **Constitución Política del Perú** promulgada en el año 1993, garantiza el derecho de los consumidores, siendo así que en su artículo 65° señala textualmente 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. Así misma vela, en particular, por la salud y seguridad de la población".

La **Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**, la cual entró en vigencia en el año 2010, establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la

política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, señalando en su artículo 121 los plazos de prescripción para las infracciones administrativas, indicando que cualquier atentado que vulnere los derechos reconocidos en esta norma, tendrá un plazo de prescripción de dos (02) años, cuyo cómputo iniciará al momento de haber ocurrido la infracción, lo cual lamentablemente no es lo óptimo, puesto que en muchos casos las personas agraviadas suelen tomar conocimiento de este hecho muchos años después de ocurridos; por lo que al denunciarlo ante el órgano competente, la entidad que vulneró sus derechos como consumidores puede usar como argumento el cómputo del plazo de la prescripción; en desmedro de estos; **por tal motivo es que en muchos países (como se señala en la legislación comparada), el cómputo para este tipo de infracciones se inicia cuando el usuario toma conocimiento del hecho que vulneró su integridad como consumidor y no cuando ocurrió el mismo, como sucede actualmente en el país.**

f) Decisión Política

Actualmente, para el caso de una infracción que vulnere los derechos de los consumidores, señalados en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cómputo del plazo para su prescripción inicia cuando ocurre el hecho y no cuando la parte afectada toma conocimiento de la vulneración en su contra, como sí sucede en otros países (los cuales se mencionan en la legislación comparada), lo que ocasiona que aquellos consumidores que no se den por enterados de la vulneración de sus derechos cuando estos sucedieron y que en caso transcurran más de dos años, el cual es el plazo de prescripción de las denuncias de protección al consumidor, vean imposibilitada la defensa de sus derechos como consumidores reconocidos en el artículo 65 de la Constitución; puesto que la entidad que cometió el agravio puede usar como sustento el tiempo transcurrido para apelar a la prescripción de sus denuncias y de esta manera no responsabilizarse por lo ocurrido.

III. IMPACTO DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente Ley tiene por objeto modificar el cómputo del plazo de prescripción de denuncias de protección al consumidor; por lo que impactará directamente en el artículo 233 de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y en el artículo 121 en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

IV. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

- **Costo de la norma.**

Sectores afectados. La norma no genera impacto negativo en sector económico alguno del país.

Efectos monetarios. La presente medida no tiene efectos monetarios puesto que no es una ley que incida en las decisiones de política monetaria ni muchos menos genera efectos adversos sobre las expectativas acerca del desempeño futuro de los precios de la economía nacional.

Impacto económico. La norma no impacta negativamente en el desenvolvimiento del Producto Bruto Interno del país ni en otros grandes agregados económicos.

Impacto presupuestal. La presente iniciativa no generará un impacto en el presupuesto estatal como consecuencia de modificar el cómputo de los plazos de prescripción para el caso de denuncias de protección al consumidor.

- **Beneficio de la norma.**

Sectores afectados. La presente iniciativa al permitir resguardar la integridad del consumidor; impactará directamente en todos los sectores del país; puesto que evitará que estos puedan ser víctimas del no reconocimiento de sus justas denuncias en caso se hayan vulnerado sus derechos; por lo que, al disponer de mayores recursos derivados del reconocimiento de éstas, esto favorecerá el desenvolvimiento económico de todos los sectores del país.

Efectos monetarios. La norma al no ser una ley que incida en las decisiones de política monetaria, no genera efectos monetarios adversos ni beneficiosos para el país.

Impacto económico. Al tener los consumidores un mayor resguardo de su integridad, esto les permitirá continuar con sus actividades económicas; manteniendo así la tasa de crecimiento esperada del Producto Bruto Interno del país.

Impacto presupuestal La presente iniciativa generará un impacto positivo en el presupuesto actual del Estado, puesto que los consumidores al gozar de mayor solvencia por el hecho de que sus denuncias ya no prescribirán, y por



ende tener más posibilidades de que éstas sean resueltas a su favor, esto les permitiría continuar con sus labores con normalidad, y de esta manera seguir pagando sus impuestos, manteniendo los niveles de recaudación tributaria constantes.

V. RELACIÓN CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO EXPRESADO EN EL ACUERDO NACIONAL

La presente norma se enmarca con la Agenda Legislativa 2024-2025, puntualmente con el Objetivo 3: Competitividad del país, **Política N° 17: "Afirmación de la economía social de mercado"**, y en el punto 77 "**Medidas referidas a los consumidores y los usuarios de servicios públicos**" esto porque esta política señala que el Estado se compromete a sostener la política económica del país sobre los principios de la economía social de mercado motivo por el cual evitará el abuso de posiciones dominantes y prácticas restrictivas de la libre competencia y propiciará la participación de organizaciones de consumidores en todo el territorio; que es precisamente lo que busca la presente norma al impedir que prescriban infracciones que vulneren los derechos de los consumidores en caso estos no hayan tomado el debido conocimiento de los hechos en su momento.