



**PROYECTO DE LEY QUE GARANTIZA LA
PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE
LOS CONSUMIDORES MEDIANTE LA
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS DE
PRESCRIPCIÓN**

El congresista que suscribe, **SEGUNDO TEODOMIRO QUIROZ BARBOZA** miembro de la bancada BLOQUE MAGISTERIAL DE CONCERTACIÓN NACIONAL al amparo de los artículos 102° y 107° de la Constitución Política del Estado, concordante con los artículos 75° y 76°, 2 del Reglamento del Congreso de la República, presenta la siguiente:

**LEY QUE GARANTIZA LA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES MEDIANTE LA ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS DE
PRESCRIPCIÓN**

Artículo 1. - Objeto y Finalidad de la Ley

La presente Ley tiene por objeto modificar el cómputo del plazo de prescripción para las infracciones administrativas en materia de protección al consumidor, adecuándolo a los principios de justicia y equidad. La finalidad es fortalecer la protección de los consumidores, garantizando su acceso efectivo a la justicia y promoviendo un entorno más justo en las relaciones de consumo.

Artículo 2. - Modificación del artículo 121 de la Ley N. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifíquese el artículo 121 de la Ley N. 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 momento en que el afectado tenga acceso a evidencia razonable 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 N. 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

(...)”

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

PRIMERA. Mecanismos de Difusión

Las entidades encargadas de la supervisión y resolución de denuncias administrativas en materia de protección al consumidor deberán implementar mecanismos de difusión que informen a la ciudadanía sobre los nuevos plazos de prescripción.



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/01/2025 13:32:47-0500



Firmado digitalmente por:
QUIROZ BARBOZA Segundo
Teodomiro FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/01/2025 12:51:47-0500



Firmado digitalmente por:
QUIROZ BARBOZA Segundo
Teodomiro FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/01/2025 12:51:58-0500



Firmado digitalmente por:
MEDINA HERMOSILLA
Elizabeth Sara FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/01/2025 13:03:17-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES GONZALES Alex
Antonio FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/01/2025 17:10:14-0500



Firmado digitalmente por:
ZEA CHOQUECHAMBI Oscar
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/01/2025 15:28:13-0500



Firmado digitalmente por:
VASQUEZ VELA Lucinda FAU
20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/01/2025 14:46:30-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

La protección de los derechos de los consumidores es un componente esencial en el desarrollo de una economía social de mercado, tal como lo establece la Constitución Política del Perú. El artículo 65 de la Constitución señala 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. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población".¹

En consonancia con este mandato constitucional, el Estado peruano ha implementado diversas normativas y políticas públicas destinadas a salvaguardar los intereses de los consumidores. El Código de Protección y Defensa del Consumidor, promulgado mediante la Ley N° 29571, establece un marco legal que busca equilibrar las relaciones de consumo y proteger a los ciudadanos frente a prácticas comerciales abusivas.

A pesar de estos avances normativos, persisten desafíos significativos en la efectiva protección de los consumidores. Informes recientes del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) evidencian un incremento en el número de denuncias presentadas por consumidores que ven vulnerados sus derechos. Por ejemplo, en el año 2021, la sede de INDECOPI en Lima Norte resolvió un total de 2,919 denuncias por infracciones a los derechos de los consumidores en esa zona de la capital.²

Uno de los aspectos críticos identificados es la limitación en los plazos de prescripción para la presentación de denuncias por parte de los consumidores. Actualmente, la legislación establece un plazo de dos años contados desde el momento en que ocurre la infracción o desde que cesa, en el caso de acciones continuadas. Este esquema puede resultar desfavorable para los consumidores que, por diversas razones, toman conocimiento de la afectación con posterioridad al hecho lesivo.

La experiencia comparada muestra que otros países han adoptado enfoques más flexibles en materia de plazos de prescripción, considerando el momento en que el consumidor toma conocimiento del daño. Esta perspectiva busca garantizar un acceso más equitativo a la justicia y una protección efectiva de los derechos de los consumidores.

¹ Constitución Política del Perú

² Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Resoluciones de denuncias en Lima Norte. Recuperado de www.indecopi.gob.pe

En este contexto, resulta imperativo revisar y adecuar la normativa vigente en el Perú, con el fin de fortalecer el marco de protección al consumidor y asegurar que los mecanismos legales disponibles sean efectivos y justos.

II. PROBLEMÁTICA QUE SE PRETENDE SOLUCIONAR Y FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA

La protección efectiva de los derechos de los consumidores es un objetivo primordial en las políticas públicas del Perú. Sin embargo, diversos obstáculos en la legislación vigente dificultan la defensa adecuada de estos derechos. Uno de los aspectos más críticos es la regulación actual de los plazos de prescripción para las infracciones administrativas en materia de protección al consumidor. Esta situación genera múltiples problemas que afectan tanto a los consumidores como al sistema de justicia en su conjunto.

El diseño de un sistema normativo que garantice la equidad y accesibilidad en la protección al consumidor es esencial para fortalecer la confianza en las instituciones. Los plazos de prescripción establecidos en la normativa actual han evidenciado serias deficiencias, dejando a los consumidores en una posición de vulnerabilidad frente a proveedores que incumplen sus obligaciones legales. A continuación, se detallan los principales problemas asociados a esta situación. Dentro de los problemas identificados tenemos:

2.1. Desconocimiento del Inicio del Plazo de Prescripción

La legislación vigente establece que las infracciones prescriben a los dos años contados desde el día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Este enfoque no considera situaciones en las que el consumidor desconoce la existencia de la infracción al momento de su comisión. Por ejemplo, en casos de cláusulas contractuales abusivas o cobros indebidos, el afectado puede tardar en identificar la transgresión, lo que reduce significativamente el tiempo disponible para presentar una denuncia.³

El hecho de no considerar el momento en que el consumidor toma conocimiento efectivo del agravio genera desigualdad en el acceso a la justicia. Aquellos consumidores que enfrentan barreras informativas o técnicas quedan en una posición desventajosa, ya que las normas actuales presuponen un conocimiento inmediato de la afectación. Esta limitación temporal puede desalentar a los consumidores de ejercer sus derechos, favoreciendo la impunidad de los proveedores que incurren en prácticas ilegales y debilitando

³ Asociación TIDA. Sobre la suspensión del plazo de prescripción de las infracciones en materia de protección al consumidor

la confianza de los ciudadanos en los mecanismos de protección al consumidor.

2.2. Inseguridad Jurídica para los Consumidores

La falta de claridad en el cómputo del plazo de prescripción genera inseguridad jurídica entre los consumidores. La ausencia de una normativa que contemple el momento en que el afectado toma conocimiento de la infracción provoca interpretaciones dispares y decisiones contradictorias en las instancias administrativas y judiciales. Estas inconsistencias dificultan la planificación de acciones legales por parte de los consumidores, quienes a menudo se ven desorientados respecto a los plazos reales para presentar una denuncia válida.⁴

Además, la inseguridad jurídica no solo afecta a los consumidores individuales, sino que tiene un impacto sistémico en la percepción de justicia y eficacia del sistema de protección al consumidor. La incertidumbre en los plazos desincentiva a los ciudadanos a denunciar violaciones de sus derechos, ya que temen que sus esfuerzos legales sean desestimados. Este problema, a largo plazo, puede debilitar el propósito de las leyes de protección al consumidor y reducir la participación activa de los ciudadanos en la defensa de sus derechos.

2.3. Ventaja Injusta para los Proveedores

La normativa actual puede otorgar una ventaja injusta a los proveedores que, conscientes de la dificultad de los consumidores para detectar ciertas infracciones de manera inmediata, pueden incurrir en prácticas desleales con la expectativa de que el plazo de prescripción transcurra sin que se presente una denuncia. Este vacío legal les permite operar sin asumir responsabilidades, lo que genera un desequilibrio de poder en las relaciones de consumo.⁵

Asimismo, esta situación perpetúa conductas ilícitas y afecta la competitividad en el mercado. Los proveedores que cumplen con las normativas se ven en desventaja frente a aquellos que aprovechan las deficiencias del sistema legal para obtener beneficios económicos. Esto no solo mina la confianza del consumidor, sino que también socava la integridad del mercado al premiar comportamientos deshonestos, impactando negativamente en el desarrollo económico y la justicia comercial.

⁴ LP Derecho. Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571)

⁵ Congreso de la República del Perú. Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571. Recuperado de www.gob.pe

2.4. Ineficiencia del Sistema Administrativo

El diseño actual de los plazos de prescripción también repercute en la eficiencia del sistema administrativo. INDECOPI, como entidad responsable de resolver las denuncias de los consumidores, enfrenta un volumen significativo de casos que no siempre pueden ser gestionados en los plazos adecuados debido a la complejidad de algunos expedientes y los recursos limitados. Esto, combinado con la presión de cumplir con los plazos de prescripción, puede resultar en resoluciones que no consideran todos los aspectos relevantes del caso.

La ineficiencia administrativa también afecta a los consumidores, quienes enfrentan largos tiempos de espera para la resolución de sus casos. Muchos se ven obligados a recurrir a instancias superiores o incluso al sistema judicial para obtener una resolución satisfactoria, lo que incrementa los costos y el tiempo necesario para defender sus derechos. Este problema estructural limita el acceso a la justicia para los consumidores, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad.

La protección de los derechos de los consumidores es una prioridad en el Perú, y para garantizarla de manera efectiva, es fundamental abordar las limitaciones actuales en la legislación sobre los plazos de prescripción de las infracciones administrativas en materia de protección al consumidor. Las disposiciones actuales no reflejan completamente la complejidad de las relaciones de consumo modernas, ni consideran la desventaja en la que se encuentran los consumidores frente a proveedores con mayores recursos y conocimiento del sistema. La modificación propuesta busca que el cómputo del plazo de prescripción se inicie desde el momento en que el consumidor afectado toma conocimiento de la infracción, proporcionando un marco más justo y equitativo para la resolución de conflictos.⁶

Este cambio no solo promueve un acceso efectivo a la justicia, sino que también alinea al Perú con las mejores prácticas internacionales en la materia. Países como España y Colombia han implementado legislaciones similares que priorizan el momento en que el consumidor se percató de la vulneración de sus derechos, garantizando una mayor protección en entornos de consumo complejos. A continuación, se exponen cuatro fundamentos clave que justifican esta reforma. Los fundamentos de esta propuesta se basan en los siguientes principios y objetivos:

2.5. Garantía de Acceso Efectivo a la Justicia

El inicio del cómputo del plazo de prescripción desde el momento en que el consumidor tiene conocimiento de la infracción asegura que las personas afectadas tengan una oportunidad real para ejercer su derecho a la defensa.

⁶ Plantean modificar cómputo del plazo de prescripción en denuncias de protección al consumidor. Recuperado de www.lpderecho.pe

Muchas veces, las infracciones administrativas, como cláusulas abusivas o cobros indebidos, no son evidentes de manera inmediata. En tales casos, los consumidores suelen descubrir la infracción después de un análisis más detallado o tras recibir asesoría legal. Limitar su capacidad para denunciar debido a plazos rígidos fomenta la impunidad y desanima la búsqueda de justicia.⁷

Además, la implementación de este cambio promueve un sistema legal más inclusivo, particularmente para consumidores en situación de vulnerabilidad. Las barreras informativas, educativas o económicas dificultan que ciertos grupos puedan detectar y actuar rápidamente ante una infracción. Otorgar un plazo de prescripción que considere estas realidades sociales y económicas refuerza el principio de igualdad ante la ley y asegura que todos los ciudadanos puedan ejercer plenamente sus derechos sin restricciones arbitrarias.

2.6. Fortalecimiento de la Seguridad Jurídica

La falta de claridad en el inicio del cómputo del plazo de prescripción genera incertidumbre tanto para consumidores como para proveedores. Actualmente, la ambigüedad en la legislación lleva a interpretaciones inconsistentes entre las distintas instancias administrativas y judiciales, dificultando la planificación de acciones legales y provocando decisiones contradictorias. Esto genera frustración en los consumidores y afecta la percepción de equidad en el sistema.⁸

Una normativa que establezca explícitamente que el plazo de prescripción comienza cuando el consumidor toma conocimiento de la infracción elimina estas interpretaciones conflictivas. Esto no solo beneficia a los consumidores, quienes tendrán certeza sobre sus derechos, sino también a los proveedores, al permitirles prever con mayor exactitud los riesgos legales asociados a sus actividades. La claridad en las reglas reduce los costos legales y fomenta una competencia más transparente, donde las empresas que cumplen con la normativa no se vean perjudicadas frente a competidores desleales.

2.7. Desincentivación de Prácticas Comerciales Abusivas

Modificar el inicio del plazo de prescripción envía un mensaje claro a los proveedores sobre la intolerancia del sistema hacia prácticas comerciales abusivas. Saber que el plazo de prescripción comienza cuando el consumidor toma conocimiento de la infracción obliga a las empresas a actuar con mayor responsabilidad y transparencia en sus operaciones. Esta medida actúa como

⁷ Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571). Recuperado de www.lpderecho.pe

⁸ ¿La prescripción puede ser declarada de oficio en materia de protección al consumidor?. Recuperado de www.revistas.pucp.edu.pe

un mecanismo preventivo, al disuadir a las empresas de adoptar estrategias que dependan de la ignorancia o falta de reacción inmediata de los consumidores.

Además, este cambio contribuye a equilibrar las relaciones de poder entre proveedores y consumidores. En el contexto actual, los proveedores pueden explotar el desconocimiento del consumidor para beneficiarse de la caducidad de los plazos legales. Con la reforma, las empresas estarían más motivadas a implementar buenas prácticas comerciales, sabiendo que cualquier infracción podría ser denunciada incluso tiempo después de cometida, si el consumidor la detecta tardíamente. Esto no solo protege al consumidor, sino que también mejora la calidad del mercado en general.

2.8. Optimización del Sistema de Protección al Consumidor

La reforma también tiene un impacto positivo en la eficiencia del sistema administrativo y judicial encargado de proteger los derechos de los consumidores. Al establecer criterios claros y uniformes para el inicio del plazo de prescripción, se reduce la carga de litigios innecesarios derivados de interpretaciones contradictorias. Esto permite que las instituciones, como INDECOPI, puedan priorizar y gestionar de manera más efectiva los casos que realmente requieren intervención, mejorando la experiencia del consumidor y fortaleciendo la confianza en el sistema.⁹

Asimismo, un sistema optimizado reduce los costos asociados a la resolución de conflictos, tanto para el Estado como para las partes involucradas. Con una administración más eficiente, los consumidores tendrán acceso a resoluciones más rápidas y menos costosas, mientras que los proveedores podrán resolver disputas con mayor agilidad, minimizando el impacto en sus operaciones. Este enfoque integral refuerza el propósito de la normativa, que es proteger los derechos del consumidor mientras se fomenta un entorno comercial justo y competitivo

III. ANTECEDENTES

La protección al consumidor en el Perú ha pasado por una evolución normativa importante que refleja los esfuerzos por garantizar los derechos de los consumidores. Desde el establecimiento de la Constitución Política de 1993, se sentaron las bases legales en el artículo 65, que dispone que "el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado y velando, en particular, por la salud y la

⁹ La prescripción en el procedimiento administrativo sancionador: Comentario al artículo 252 del TUO de la Ley 27444. Recuperado de www.juris.pe

seguridad de la población". Este mandato constitucional marcó un punto de partida para la implementación de marcos legales más específicos.

En 1983, se emitió el Decreto Supremo N° 036-83-JUS, que introdujo medidas para proteger a los consumidores, aunque su alcance estuvo limitado por las políticas económicas de la época. Sin embargo, fue con la promulgación de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en 2010, que el Perú dio un paso trascendental en la consolidación de los derechos de los consumidores. Este código reunió y modernizó la normativa existente, estableciendo mecanismos claros para la defensa de los consumidores y regulando aspectos como la información, la publicidad y las prácticas comerciales.¹⁰

En el ámbito legislativo, diversos proyectos han sido presentados para abordar esta problemática, como:

Proyecto de Ley 9833/2024-CR: El presente proyecto de Ley propone modificar el cómputo del plazo de prescripción de las denuncias en esta área. Esta iniciativa busca garantizar que el plazo de prescripción comience desde el momento en que el consumidor tiene conocimiento de la infracción, corrigiendo una de las principales limitaciones del marco legal actual. Este proyecto destaca la intención del legislador de mejorar la equidad y la efectividad en la defensa de los consumidores.¹¹

En el ámbito internacional, países como España, Colombia y Ecuador han implementado marcos normativos avanzados en protección al consumidor. En España, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece un plazo de prescripción de cinco años, que se computa desde que el consumidor tiene conocimiento del daño. Colombia, mediante el Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480 de 2011), adopta un enfoque similar, con un plazo de prescripción de dos años desde el conocimiento del agravio. Ecuador, por su parte, fija un plazo de un año en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que también inicia con el conocimiento del hecho. Estas experiencias demuestran la importancia de adaptar la normativa para reflejar la realidad de los consumidores y asegurar una protección efectiva.¹²

IV. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

¹⁰ Decreto Supremo N° 036-83-JUS. Recuperado de www.leyes.pe

¹¹ <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal/#/expediente/2021/9833>

¹² España. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Recuperado de www.boe.es

V. EFECTO DE VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La implementación de la norma que modifica el cómputo del plazo de prescripción de las infracciones administrativas en materia de protección al consumidor tendrá un impacto significativo en el marco legal peruano. Este cambio permitirá actualizar y alinear la legislación nacional con estándares internacionales, fortaleciendo la protección de los derechos de los consumidores y promoviendo mayor equidad en las relaciones de consumo.

En primer lugar, la modificación del artículo 121 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) representará un avance importante en la normativa. El nuevo esquema, que establece que el plazo de prescripción comenzará a contarse desde el momento en que el consumidor tome conocimiento de la infracción, sustituirá el criterio rígido vigente, que no siempre considera las circunstancias particulares de cada caso. Este ajuste hará más efectiva la protección de los consumidores, especialmente en situaciones donde las infracciones no son evidentes de inmediato.

Asimismo, el cambio tendrá implicancias en la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444). La incorporación del principio de conocimiento del daño como criterio para el inicio del plazo de prescripción requerirá ajustes en los procedimientos sancionadores. Esto garantizará coherencia normativa y reforzará la seguridad jurídica, eliminando posibles contradicciones entre disposiciones generales y específicas relacionadas con el consumidor.

De manera complementaria, esta reforma normativa repercutirá en otras leyes sectoriales, como la Ley N° 28490, que regula el comercio electrónico, así como en regulaciones relacionadas con servicios financieros y telecomunicaciones. Estas áreas, de especial relevancia en el contexto actual, se beneficiarán de un marco normativo que incentive la transparencia y el respeto por los derechos del consumidor, al tiempo que fortalece la labor de las entidades fiscalizadoras.

Por otro lado, la implementación de la norma reducirá la ambigüedad en la interpretación del inicio del plazo de prescripción, permitiendo que las instituciones encargadas de la resolución de conflictos, como INDECOPI, optimicen su gestión de casos. Esto resultará en una administración más ágil y eficiente, priorizando recursos para la atención de denuncias relevantes y mejorando la experiencia del consumidor en la búsqueda de justicia.

VI. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La propuesta legislativa que modifica el cómputo del plazo de prescripción en el Código de Protección y Defensa del Consumidor tiene un impacto positivo significativo sin generar costos adicionales al erario nacional. Al tratarse de una modificación normativa dentro de un marco legal ya existente, no requiere la

asignación de recursos extraordinarios ni la creación de nuevas instituciones. Por el contrario, su implementación optimiza los recursos administrativos y fortalece el sistema de protección al consumidor. Dentro de los impactos vinculados a la presente iniciativa tenemos:

Impacto Social

En el ámbito social, la norma trae beneficios significativos para los consumidores, quienes constituyen una parte fundamental del tejido social y económico. Al establecer un plazo de prescripción que comienza desde el conocimiento de la infracción, se asegura un acceso más equitativo a la justicia, especialmente para consumidores en situaciones de vulnerabilidad, como aquellos con menos acceso a información o recursos legales. Esto fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones encargadas de proteger sus derechos y promueve una mayor participación en la defensa de estos.

Además, la norma actúa como un mecanismo de prevención frente a prácticas comerciales desleales. Al reducir las posibilidades de impunidad para los proveedores que incumplen las normativas, se genera un entorno comercial más justo y transparente. Este cambio tiene un impacto directo en la calidad de las relaciones de consumo y, a largo plazo, fomenta un mercado más competitivo, donde la ética y el cumplimiento de la ley son principios fundamentales.

Impacto Jurídico

La reforma también contribuye a la seguridad jurídica, al eliminar ambigüedades en el cálculo del plazo de prescripción. Esto beneficia tanto a los consumidores como a los proveedores, ya que establece un marco normativo claro y predecible. Para las entidades administrativas y judiciales, esta mayor certeza normativa se traduce en una reducción de litigios por interpretaciones contradictorias, lo que mejora la eficiencia del sistema de justicia.

VII. RELACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA Y LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

Mediante Resolución Legislativa 006-2024-2025-CR, el Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2024-2025, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 02 de noviembre de 2024.

La presente iniciativa legislativa tiene relación con las siguientes políticas del Estado:

Política 10: Acceso a la Justicia, Seguridad Jurídica y Derechos Humanos. La norma garantiza un acceso más equitativo a la justicia para los consumidores, estableciendo un plazo de prescripción más justo y claro, lo que refuerza la seguridad jurídica y protege los derechos fundamentales.

Política 19: Desarrollo de una Economía Nacional Competitiva, Descentralizada y Diversificada. Promueve la equidad y la transparencia en las relaciones de consumo, incentivando la competencia leal entre los proveedores y fortaleciendo el mercado nacional.

Política 21: Promoción de la Igualdad de Oportunidades sin Discriminación. Otorga flexibilidad a consumidores en situación de vulnerabilidad, asegurando igualdad de condiciones en el acceso a la justicia frente a infracciones en las relaciones de consumo.