CÁMARA DE DIPUTADOS
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
RECIBIDO
PROPOSICIÓN LEGISLATIVA
00417-2026-2031-CD
RU 26840-CD
22 SEPTIEMBRE 2026 12:28 p. m.
FIRMADO DIGITALMENTE: EBOHORQUEZ

ERNESTO ALONZO ZUNINI YERRÉN

PROPOSICIÓN LEGISLATIVA QUE RECONOCE EL DERECHO DEL CONSUMIDOR A RECIBIR UNA REPARACIÓN DIRECTA Y OPORTUNA ANTE COBROS INDEBIDOS E INCUMPLIMIENTOS DEL PROVEEDOR

El Diputado de la República que suscribe, Ernesto Alonzo Zunini Yerrén, en ejercicio del derecho de iniciativa legislativa que le confieren el artículo 107 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con los artículos 98 y 107 del Reglamento de la Cámara de Diputados, presenta el siguiente proyecto de ley:

FÓRMULA LEGAL

PROPOSICIÓN LEGISLATIVA QUE RECONOCE EL DERECHO DEL CONSUMIDOR A RECIBIR UNA REPARACIÓN DIRECTA Y OPORTUNA ANTE COBROS INDEBIDOS E INCUMPLIMIENTOS DEL PROVEEDOR

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto modificar la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para reconocer el derecho del consumidor a obtener una reparación directa y oportuna cuando se produzcan incumplimientos atribuibles al proveedor que puedan verificarse objetivamente, sin necesidad de una declaración administrativa previa.

Artículo 2. Finalidad de la Ley

La presente ley tiene por finalidad reducir las cargas y los costos que afronta el consumidor para obtener la restitución de sus derechos; promover la corrección temprana de incumplimientos; establecer remedios proporcionales y adecuados; y fortalecer la confianza y el cumplimiento en las relaciones de consumo.

Artículo 3. Incorporación de los artículos 19-A, 19-B, 19-C, 19-D y 19-E a la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se incorporan los artículos 19-A, 19-B, 19-C, 19-D y 19-E a la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

Artículo 19-A. Derecho a la reparación directa y oportuna

El consumidor tiene derecho a obtener del proveedor una reparación directa y oportuna cuando se produzca un incumplimiento atribuible a este, cuya existencia y consecuencia inmediata puedan verificarse mediante información contractual, comercial, transaccional o técnica disponible.

La reparación directa opera a solicitud del consumidor y sin necesidad de una declaración administrativa previa de responsabilidad. No supone la aceptación de solicitudes respecto de las cuales exista una controversia razonable o que requieran una actuación probatoria compleja.

La reparación directa tiene naturaleza restitutoria. No constituye sanción ni indemnización y se aplica sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción de la autoridad competente, de las medidas correctivas que correspondan y del derecho del consumidor a reclamar la indemnización por daños y perjuicios conforme al ordenamiento jurídico.

Artículo 19-B. Supuestos de procedencia

La reparación directa y oportuna procede, sin perjuicio de los supuestos establecidos por ley o por normas sectoriales especiales, cuando se verifique cualquiera de las siguientes situaciones:

1. Cobro duplicado o cobro de un concepto no contratado, no autorizado o ya cancelado por el consumidor.

2. Entrega de un producto distinto del adquirido en cuanto a características esenciales objetivamente verificables, como el modelo, la cantidad, la presentación o la especificación expresamente contratada.

3. Falta de entrega del producto dentro del plazo expresamente acordado, incluido el plazo adicional que el consumidor hubiera aceptado.

4. Falta de prestación de un servicio pagado, vencido el plazo acordado, o cobro correspondiente a un periodo en el que los registros del proveedor acrediten que no se realizó la prestación.

5. Incumplimiento de una garantía cuando el defecto haya sido reconocido por el proveedor, el fabricante, un servicio técnico autorizado o la autoridad competente y la solución ofrecida no se haya ejecutado dentro del plazo aplicable.

6. Incumplimiento reiterado de la reparación, sustitución o nueva prestación previamente ofrecida o aceptada.

No procede la reparación directa cuando el proveedor acredite que el incumplimiento se originó por caso fortuito o fuerza mayor, por un hecho determinante del consumidor o de un tercero ajeno a su esfera de control, ni cuando resulte indispensable una pericia o una actuación probatoria compleja. La denegatoria no puede sustentarse en afirmaciones genéricas y debe identificar el hecho y la evidencia que la justifican.

Artículo 19-C. Medidas de reparación y criterios de aplicación

La medida de reparación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza, la gravedad y los efectos inmediatos del incumplimiento. Puede comprender:

a) la devolución o el extorno del monto indebidamente cobrado;

b) la eliminación del cargo o deuda indebidamente generados;

c) la reparación o sustitución del producto por otro conforme con lo contratado;

d) la ejecución o nueva prestación del servicio sin costo adicional;

e) la reducción proporcional o devolución total del precio pagado; y

f) el reembolso de los costos de envío, devolución o traslado indispensables que sean consecuencia inmediata del incumplimiento y estén objetivamente acreditados.

En los casos de falta de conformidad de productos o servicios, la reparación, la sustitución o la nueva prestación preceden a la devolución total cuando sean posibles, no resulten desproporcionadas y puedan ejecutarse sin inconvenientes significativos para el consumidor. El consumidor puede elegir entre las medidas disponibles, salvo que la opción elegida sea imposible o genere costos manifiestamente desproporcionados respecto de la alternativa.

La precedencia prevista en el numeral anterior no se aplica a los cobros indebidos; a la falta total de entrega o prestación; a los incumplimientos graves o reiterados; a los casos en los que el proveedor haya rechazado o incumplido previamente la subsanación; ni cuando la demora haya privado al consumidor de

la finalidad del contrato. En tales supuestos, el consumidor puede solicitar directamente la devolución o el extorno correspondiente.

El proveedor no puede imponer, como única forma de reparación, vales, cupones, puntos, créditos para futuras compras u otros mecanismos que obliguen al consumidor a mantener una nueva relación de consumo, salvo la aceptación expresa del consumidor.

Artículo 19-D. Solicitud, verificación y ejecución

El consumidor puede solicitar la reparación directa a través de los canales habilitados para la atención de reclamos o mediante otro medio gratuito que permita dejar constancia de su presentación.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, el proveedor verifica la información que se encuentre bajo su control y comunica al consumidor la medida que ejecutará o las razones objetivas y la evidencia que sustentan su denegatoria.

Las devoluciones, extornos y eliminaciones de cargos o deudas se ejecutan dentro del plazo señalado en el numeral anterior. Cuando la operación dependa de una entidad del sistema de pagos, el proveedor debe iniciar el trámite dentro del plazo, comunicar al consumidor la constancia y dar seguimiento hasta su conclusión.

La reparación, sustitución o nueva prestación se ejecuta en el plazo previsto en la normativa sectorial. A falta de este, se realiza dentro de un plazo razonable, atendiendo a la naturaleza de la prestación, que no excede de quince días hábiles. Excepcionalmente, cuando existan razones técnicas o logísticas objetivas, el proveedor puede proponer un plazo mayor, debidamente sustentado, que requiere la aceptación expresa del consumidor; de no aceptarse, este puede optar por la reducción proporcional o la devolución del precio, cuando corresponda.

La comunicación del proveedor identifica la solicitud, los registros revisados, la decisión adoptada, la fecha de ejecución y, cuando corresponda, el fundamento de la denegatoria.

La información y las constancias se conservan conforme a los plazos aplicables para fines de supervisión.

La solicitud no constituye requisito previo para acudir al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) ni a otra autoridad competente.

Artículo 19-E. Coordinación normativa y prohibición de doble reparación

Las normas y procedimientos sectoriales especiales se aplican preferentemente dentro de su ámbito de competencia cuando establezcan un nivel de protección igual o más favorable para el consumidor. En lo no previsto por dichas normas, se aplica supletoriamente el presente Código.

Las competencias del INDECOPI, de los organismos reguladores y de las demás autoridades sectoriales se mantienen conforme a su legislación especial. Estas entidades establecen mecanismos de coordinación, derivación e intercambio de información para evitar la duplicidad de actuaciones y asegurar la atención al consumidor.

La reparación ejecutada extingue únicamente el concepto patrimonial efectivamente restituido. No impide que la autoridad ordene medidas correctivas por conceptos pendientes ni que el consumidor ejerza las pretensiones que correspondan por daños distintos, pero no procede una doble reparación por el mismo concepto.

Artículo 4. Incorporación de los numerales 24.6, 24.7, 24.8 y 24.9 al artículo 24 de la Ley N.º 29571

Se incorporan los numerales 24.6, 24.7, 24.8 y 24.9 al artículo 24 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

Artículo 24. Atención de reclamos

(…)

24.6. Los proveedores implementan mecanismos sencillos, accesibles y gratuitos para solicitar la reparación directa prevista en los artículos 19-A a 19-E.

24.7. La solicitud puede presentarse, como mínimo, a través de los mismos canales habilitados para los reclamos. No se exige al consumidor la documentación que obre o deba obrar razonablemente en poder del proveedor.

24.8. Cuando la información necesaria se encuentre bajo el control del proveedor, este verifica sus registros, conserva la trazabilidad de la evaluación y comunica al consumidor una decisión motivada.

24.9. Constituyen infracción al presente Código: no habilitar los canales exigidos; requerir documentos que obren o deban obrar razonablemente en poder del proveedor; omitir la verificación de los registros bajo su control; no comunicar una decisión motivada dentro del plazo aplicable; o no ejecutar, dentro de dicho plazo, una medida de reparación cuya procedencia haya sido reconocida por el proveedor o se encuentre objetivamente acreditada, sin perjuicio de las medidas correctivas y demás consecuencias legales.

Artículo 5. Información al consumidor

Los proveedores informan de manera clara, accesible y visible sobre el derecho a la reparación directa y oportuna, sus supuestos, los canales para solicitarla y los plazos aplicables. La información está disponible en los mismos espacios físicos o digitales que se emplean para informar sobre los mecanismos de atención de reclamos.

Artículo 6. Supervisión y coordinación

El INDECOPI supervisa el cumplimiento de la presente ley dentro de las competencias atribuidas por la Ley N.º 29571. Esta disposición no altera las competencias de los organismos reguladores ni de otras autoridades sectoriales, que coordinan la derivación y el intercambio de información conforme al artículo 19-E.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Reglamentación

El Poder Ejecutivo adecúa las disposiciones reglamentarias necesarias dentro de los noventa días calendario siguientes a la publicación de la presente ley. El reglamento desarrolla aspectos operativos, criterios de trazabilidad y mecanismos de coordinación, sin restringir los derechos reconocidos, crear nuevos supuestos de procedencia ni ampliar las conductas infractoras establecidas por ley.

SEGUNDA. Adecuación de proveedores

Los proveedores adecúan sus canales y procedimientos internos dentro de los ciento ochenta días calendario siguientes a la publicación de la presente ley. La adecuación se realiza de forma concurrente con la reglamentación.

TERCERA. Normas sectoriales

Las autoridades sectoriales competentes adecuan, cuando corresponda, sus disposiciones operativas, respetando los regímenes de protección más favorables y sin alterar la atribución legal de responsabilidades a los proveedores, intermediarios, plataformas digitales, operadores logísticos o entidades del sistema de pagos.

CUARTA. Financiamiento público

Las actuaciones de las entidades públicas se realizan dentro del marco de sus competencias y con cargo a sus presupuestos institucionales, sin demandar recursos adicionales al tesoro público.

QUINTA. Vigencia

La presente ley entra en vigencia a los ciento ochenta días calendario siguientes a su publicación. La falta de reglamentación no impide la aplicación directa de sus disposiciones exigibles.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ISLA ROJAS Azucena FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/09/2026 12:56:27-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ZUNINI YERREN Ernesto Alonzo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/09/2026 13:19:25-0500

ERNESTO ALONZO ZUNINI YERRÉN
Diputado

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: JIBAJA RAMOS Luis Angel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/09/2026 18:15:01-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ZUNINI YERREN Ernesto Alonzo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/09/2026 13:19:33-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: VARAS SEGUIN Daniel Jefferson FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/09/2026 08:38:28-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: GUILLEN VALENCIA Hector FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/09/2026 17:39:25-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LAVADO VALDIVIA Marino Teofilo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/09/2026 15:50:53-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA PÚBLICO

En las relaciones de consumo existen incumplimientos que pueden comprobarse sin una investigación compleja: un cobro duplicado, un concepto no contratado, la entrega de un producto distinto o el incumplimiento de una fecha que consta en la orden de compra. Son situaciones cotidianas y objetivamente verificables, pero su corrección no siempre es inmediata.

La información necesaria suele encontrarse en poder del propio proveedor: contratos, comprobantes, registros de pago, órdenes de despacho, comunicaciones o reportes de atención. Pese a ello, el consumidor debe iniciar un reclamo, reiterar su pedido y esperar una respuesta para recuperar su dinero o recibir aquello por lo que pagó. Si la solución no llega, puede verse obligado a acudir a la autoridad administrativa aun cuando el error ya era visible en los sistemas de la empresa.

Este recorrido consume tiempo y puede generar gastos de traslado, conectividad o comunicación. La carga es mayor para las personas adultas mayores, las personas con discapacidad, quienes viven lejos de los centros de atención y quienes encuentran barreras en los canales digitales. Además, cuando el monto reclamado es reducido, muchas personas abandonan el trámite porque insistir les cuesta más de lo que esperan recuperar.

El problema público no es, por tanto, la inexistencia de canales de reclamo, sino la ausencia de una obligación general y claramente delimitada de corregir de manera directa los incumplimientos simples que el proveedor puede verificar con información que ya posee. Esa brecha traslada al consumidor una carga que podría resolverse tempranamente y alimenta conflictos administrativos evitables.

II. EVIDENCIA QUE SUSTENTA EL PROBLEMA

La evolución reciente de la legislación confirma que la atención de reclamos continúa siendo una materia que requiere ajustes. La Ley N.º 31435 redujo a quince días hábiles improrrogables el plazo máximo de respuesta. Posteriormente, la regulación extendió obligaciones del Libro de Reclamaciones a los entornos digitales y el Decreto Legislativo N.º 1729 incorporó los numerales 24.4 y 24.5 al artículo 24 del Código para fortalecer la atención de reclamos y prevenir prácticas comerciales coercitivas en el comercio electrónico.

Estas reformas mejoraron el acceso al reclamo y el deber de respuesta, pero no resolvieron por completo el momento posterior: aun cuando el proveedor confirma el error, la devolución, el extorno, la sustitución o la prestación pendiente pueden no ejecutarse con la misma rapidez. El derecho a recibir una respuesta no equivale necesariamente a obtener una solución efectiva.

La plataforma oficial Reclama Virtual del INDECOPI y el Libro de Reclamaciones muestran que el ordenamiento ya cuenta con canales para registrar controversias. Sin embargo, el diseño vigente sigue descansando principalmente en la presentación y tramitación del reclamo. La

propuesta interviene antes de que el caso deba escalar: obliga a verificar los registros que están bajo control del proveedor y, si el incumplimiento es objetivo, a ejecutar la restitución correspondiente.

La evidencia comparada refuerza esta orientación. La Unión Europea, España, Reino Unido y Australia reconocen remedios directos como la reparación, sustitución, reducción del precio, resolución o devolución, con reglas de proporcionalidad y plazos razonables. Colombia regula la reversión del pago en determinados supuestos de comercio electrónico. No se trata de copiar un modelo extranjero, sino de recoger una coincidencia útil: la reparación del consumidor no tiene que depender siempre de una sanción administrativa previa.

III. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

3.1. Objetivo general

Reconocer en el Código de Protección y Defensa del Consumidor un derecho exigible a la reparación directa y oportuna frente a incumplimientos atribuibles al proveedor que puedan verificarse objetivamente, sin exigir una declaración administrativa previa.

3.2. Objetivos específicos

- Reducir el tiempo, los costos y las gestiones que debe asumir el consumidor para recuperar un monto indebidamente cobrado o recibir el producto o servicio contratado.
- Establecer supuestos mínimos de procedencia, remedios proporcionales y plazos diferenciados según la naturaleza de la solución.
- Distribuir razonablemente la carga de verificación cuando la información relevante se encuentre bajo control del proveedor.
- Evitar que se impongan vales, puntos o créditos para futuras compras como única forma de reparación, salvo aceptación expresa del consumidor.
- Preservar el derecho de defensa del proveedor, las competencias de las autoridades sectoriales y la prohibición de una doble reparación por el mismo concepto.

IV. FUNDAMENTACIÓN DE LA INICIATIVA

4.1. Necesidad e idoneidad de la regulación legal

Mantener únicamente las reglas vigentes o promover compromisos voluntarios de buenas prácticas no garantiza un estándar uniforme ni un derecho exigible para todos los consumidores. La ley es el instrumento adecuado porque define el contenido esencial del derecho, sus supuestos mínimos, las medidas disponibles, los plazos y las garantías de ambas partes. Los aspectos operativos y de coordinación quedan reservados al reglamento, sin habilitarlo para restringir el derecho ni ampliar infracciones.

La propuesta no crea un procedimiento administrativo paralelo. Introduce una obligación de corrección temprana entre proveedor y consumidor para los casos simples y verificables. Si la solución directa no prospera, permanecen disponibles el Libro de Reclamaciones, los

procedimientos ordinarios y sumarísimos, las vías sectoriales y, cuando corresponda, la vía judicial o arbitral.

4.2. Diferencia entre reparación, sanción e indemnización

La multa administrativa protege el interés público y desincentiva infracciones; la reparación busca que la persona recupere el dinero, el producto o el servicio que le corresponde. Una sanción, por elevada que sea, no garantiza por sí sola una solución rápida al consumidor. Por ello, la iniciativa regula una obligación restitutoria y no daños punitivos ni sanciones automáticas.

La reparación directa la ejecuta el proveedor; las medidas correctivas reparadoras son ordenadas por la autoridad conforme a los artículos 114 y 115 del Código; y la indemnización por daños y perjuicios se reclama en la vía judicial o arbitral. El proyecto mantiene esa diferencia y prohíbe duplicar la reparación por un mismo concepto.

4.3. Límites y salvaguardas

El mecanismo exige una relación de consumo, un incumplimiento atribuible al proveedor y evidencia que permita verificar el hecho y su consecuencia inmediata. No opera cuando existe una controversia razonable, se requiere una pericia o resulta necesaria una actuación probatoria compleja. La denegatoria es posible, pero debe indicar el hecho y la evidencia que la sustentan; no basta una respuesta genérica.

4.4. Compatibilidad constitucional

Protección de consumidores y usuarios

El artículo 65 de la Constitución encarga al Estado la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios. Ese mandato no se agota en informar o sancionar: también permite asegurar que la consecuencia patrimonial de un incumplimiento objetivamente comprobable sea corregida de manera efectiva. La reparación directa desarrolla esa dimensión restitutoria y reduce la asimetría informativa sin presumir automáticamente la responsabilidad del proveedor.

Economía social de mercado y libertad de empresa

La propuesta no fija precios ni determina la organización interna de las empresas. La obligación nace únicamente ante un incumplimiento objetivamente verificable y se limita a restablecer la situación afectada. Por ello, es compatible con la libertad de empresa y con una economía social de mercado que exige cumplimiento, confianza y protección de la parte más débil de la relación de consumo.

Derecho de defensa y debido procedimiento

No se imponen sanciones automáticas ni se elimina la posibilidad de controvertir una solicitud. Cuando los hechos no pueden verificarse con la información disponible, la reparación directa no resuelve el caso. El proveedor puede denegar el pedido de manera motivada y el consumidor conserva el derecho de acudir al INDECOPI, al organismo regulador o a la vía correspondiente.

4.5. Criterios centrales de la fórmula legal

- Hechos comprobables: el mecanismo solo se activa si el incumplimiento y su efecto inmediato pueden verificarse con información contractual, comercial, transaccional o técnica disponible.
- Corrección sin resolución previa: el proveedor restituye lo correspondiente sin esperar una declaración administrativa de responsabilidad.
- Plazos diferenciados: un extorno o la eliminación de un cargo puede ejecutarse rápidamente, mientras que una reparación física o una sustitución puede requerir un plazo distinto.
- Proporcionalidad: la medida guarda relación con la naturaleza y gravedad del incumplimiento; la elección del consumidor se respeta salvo imposibilidad o desproporción manifiesta.
- Prohibición de duplicidad: la restitución extingue el concepto ya reparado, pero no afecta reclamos por daños diferentes.
- Respeto de la regulación sectorial: una norma especial con protección igual o superior mantiene aplicación preferente.

4.6. Vinculación con el Acuerdo Nacional

La iniciativa se vincula con la Política de Estado 17, sobre economía social de mercado, porque promueve el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y contratadas. También se relaciona con la Política de Estado 18, sobre competitividad, productividad y formalización, pues la calidad de la atención y la capacidad de corregir errores forman parte del valor que una empresa ofrece. Finalmente, coincide con la Política de Estado 24, sobre un Estado eficiente y transparente: la solución directa de casos simples permite concentrar la actuación pública en controversias que sí requieren investigación, interpretación o sanción.

V. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS, INVESTIGACIONES Y FUENTES UTILIZADAS

5.1. Antecedentes normativos nacionales

- Constitución Política del Perú, especialmente sus artículos 58, 59, 65 y 79.
- Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en especial sus artículos 18, 19, 24, 114, 115, 125, 126 y 152.
- Ley N.º 31435, que redujo a quince días hábiles improrrogables el plazo de atención de reclamos.
- Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y sus modificatorias, Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- Decreto Legislativo N.º 1729, que incorporó los numerales 24.4 y 24.5 al artículo 24 del Código y fortaleció la atención de reclamos en el comercio electrónico.

Estas normas facilitaron el acceso al reclamo y redujeron los plazos de respuesta, pero no establecieron de manera integral una obligación general de restitución directa y oportuna para incumplimientos simples que el proveedor puede comprobar con sus propios registros. La presente iniciativa atiende ese vacío sin sustituir las medidas correctivas ni crear un nuevo procedimiento administrativo.

5.2. Derecho comparado utilizado

Ordenamiento	Mecanismo relevante	Aporte para la propuesta
Unión Europea	Reparación, sustitución, reducción del precio o resolución.	Graduar los remedios y distinguir el tipo de prestación.
España	Puesta en conformidad, reducción del precio y resolución.	Exigir gratuidad, plazo razonable y ausencia de inconvenientes significativos.
Reino Unido	Rechazo, reparación, sustitución y reducción del precio.	Compatibilizar la elección del consumidor con límites objetivos.
Australia	Distinción entre falla mayor y falla subsanable.	Reservar la restitución inmediata para los incumplimientos más graves.
Colombia	Reversión del pago en operaciones electrónicas.	Utilizar supuestos definidos, trazabilidad y coordinación con el sistema de pagos.

5.3. Fuentes consultadas

- Diario Oficial El Peruano: Ley N.º 31435 y Decreto Legislativo N.º 1729, publicaciones oficiales.
- INDECOPI: plataforma Reclama Virtual y materiales oficiales sobre el Libro de Reclamaciones.
- Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771.
- España: Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Reino Unido: Consumer Rights Act 2015.
- Australia: Australian Consumer Law.
- Colombia: Ley 1480 de 2011 y Decreto 587 de 2016.

VI. SECTORES COMPRENDIDOS

La propuesta comprende a los proveedores públicos o privados que participan en relaciones de consumo sujetas a la Ley N.º 29571. La obligación principal de verificar y reparar recae sobre el proveedor responsable del incumplimiento.

En el ámbito estatal, el INDECOPI supervisa el cumplimiento dentro de sus competencias. Los organismos reguladores y las autoridades sectoriales de telecomunicaciones, energía, servicios financieros, transporte y demás sectores mantienen las competencias reconocidas por su legislación especial. La Presidencia del Consejo de Ministros y las entidades sectoriales participan en la adecuación reglamentaria y en los mecanismos de coordinación, derivación e intercambio de información.

La propuesta tiene alcance nacional y no atribuye nuevas competencias a los gobiernos regionales o locales. Cuando una entidad pública actúe como proveedor en una relación de consumo, se sujeta a las reglas del Código dentro del marco jurídico aplicable.

VII. NORMAS QUE SE MODIFICAN O DEROGAN

La iniciativa modifica la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, mediante la incorporación de los artículos 19-A, 19-B, 19-C, 19-D y 19-E, así como de los numerales 24.6, 24.7, 24.8 y 24.9 al artículo 24. No se propone la derogación expresa de ninguna norma.

Cuadro comparativo

Texto vigente	Texto propuesto
La Ley N.º 29571 no contiene los artículos 19-A, 19-B, 19-C, 19-D ni 19-E.	Se incorporan los artículos 19-A a 19-E para reconocer el derecho a la reparación directa y oportuna; delimitar los supuestos de procedencia; establecer medidas restitutorias proporcionales; regular la solicitud, verificación y ejecución; respetar la normativa sectorial; y prohibir la doble reparación por el mismo concepto.
El artículo 24 regula la atención de reclamos y contiene los numerales vigentes hasta el 24.5.	Se incorporan los numerales 24.6 a 24.9 para exigir canales sencillos, accesibles y gratuitos; impedir que se soliciten documentos que obren en poder del proveedor; ordenar la verificación de registros y una decisión motivada; y tipificar el incumplimiento de estas obligaciones.

La fórmula legal transcribe íntegramente el texto propuesto. Los artículos 114 y 115, relativos a medidas correctivas, y los artículos 125 y 126, relativos al procedimiento sumarísimo, mantienen plena vigencia. La reparación directa actúa antes y sin sustituir la intervención administrativa cuando esta resulte necesaria.

VIII. ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO

8.1. Costos de implementación

La aplicación recae principalmente en los proveedores, que deberán revisar sus procedimientos, capacitar al personal y adecuar sus canales de atención. Algunas empresas podrán requerir ajustes en sistemas de facturación, despacho o seguimiento. Estos costos deben reconocerse, aunque buena parte se vincula con deberes de idoneidad, información, trazabilidad y atención de reclamos que ya forman parte del marco vigente.

Para el Estado no se crea una nueva estructura administrativa. El INDECOPI y las autoridades sectoriales aplican la norma dentro de sus competencias. Las adecuaciones reglamentarias y operativas se financian con cargo a los presupuestos institucionales, sin demandar recursos adicionales al tesoro público.

8.2. Beneficios esperados

El consumidor podrá recuperar con mayor rapidez un cobro indebido o recibir una solución ante un incumplimiento verificable. Esto reduce horas de seguimiento, traslados y gestiones repetidas, y evita que se abandonen reclamos de menor cuantía por resultar más costoso insistir que recuperar el monto afectado.

Para los proveedores, una corrección temprana puede reducir controversias, costos de atención y riesgos reputacionales. Para el Estado, la solución directa de los casos simples permite concentrar recursos en infracciones reiteradas, controversias complejas y asuntos que sí necesitan investigación o sanción.

Actor	Costo o exigencia principal	Beneficio esperado	Balance
Consumidor	Presentar la solicitud y la información disponible.	Reparación más rápida y menor costo de reclamar.	Favorable.
Proveedor	Adecuar procesos y ejecutar restituciones procedentes.	Menor conflictividad y mejores incentivos de calidad.	Favorable, sujeto a reglas claras.
INDECOPI y autoridades sectoriales	Adecuación normativa e interpretativa dentro de sus competencias.	Menor intervención en conflictos simples.	Favorable.
Mercado	Costos iniciales de transición.	Mayor confianza y disciplina de cumplimiento.	Favorable.

8.3. Impacto económico, social y presupuestal

El balance es positivo, aunque no puede expresarse en una cifra uniforme para todos los sectores. Los costos de una empresa de telecomunicaciones, una plataforma digital y un pequeño comercio no son equivalentes. La reglamentación deberá considerar esas diferencias sin reducir el contenido esencial del derecho ni crear barreras desproporcionadas.

El impacto social es especialmente relevante para las personas que afrontan mayores barreras para reclamar: adultos mayores, personas con discapacidad, habitantes de zonas alejadas y familias para las cuales trasladarse o dedicar varias horas a una gestión representa un costo significativo. La propuesta incluye salvaguardas para evitar abusos y no convierte cualquier desacuerdo comercial en responsabilidad automática.

La propuesta no genera gasto público adicional ni crea obligaciones de pago a cargo del Estado. La cláusula de financiamiento dispone que las entidades actúen con cargo a sus presupuestos institucionales. Por ello, no se afecta el equilibrio presupuestario ni se invade la iniciativa de gasto del Poder Ejecutivo.

IX. IMPACTO AMBIENTAL

La iniciativa regula mecanismos de protección al consumidor y no autoriza obras, actividades extractivas, uso de recursos naturales ni intervenciones con efectos ambientales directos. En

consecuencia, no se identifica un impacto ambiental significativo que requiera medidas específicas de mitigación.

De manera indirecta, la reparación o sustitución de productos podría generar movimientos logísticos o devolución de bienes, pero tales efectos ya forman parte de la actividad comercial ordinaria y permanecen sujetos a la normativa ambiental, de residuos sólidos y de responsabilidad extendida que resulte aplicable. La propuesta no reduce ni modifica esos estándares.