



Proyecto de Ley N° 3049/2022-CR

**PROYECTO DE LEY QUE CREA LA  
VENTANILLA ÚNICA DEL CONSUMIDOR**

Los Congresistas de la República que suscriben, miembros del Grupo Parlamentario "PERÚ BICENTENARIO", a iniciativa del Congresista **ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ**, ejerciendo el derecho a iniciativa legislativa que les confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú, de conformidad con los artículos 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, presentan el siguiente proyecto de ley:

**FORMULA LEGAL**

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Ha dado la siguiente Ley:

**LEY QUE CREA LA VENTANILLA ÚNICA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 1. Declaratoria de Interés**

Declárese de interés nacional la creación e implementación inmediata de la Ventanilla Única del Consumidor.

**Artículo 2. La Ventanilla Única del Consumidor**

La Ventanilla Única del Consumidor tiene por finalidad promover y facilitar la presentación y el tratamiento de los reclamos de los consumidores.

**Artículo 3. Funciones de la Ventanilla Única del Consumidor**

Son funciones de la Ventanilla Única del Consumidor:

- a) Recibir los reclamos interpuestos a nivel nacional, a los efectos de su asignación y derivación;

- b) Informar a los consumidores respecto del estado de su reclamo.
- c) Articular con los organismos reguladores de los servicios públicos, el Indecopi y demás instituciones públicas o privadas competentes en el tratamiento de reclamos de consumo.
- d) Llevar la estadística de los reclamos interpuestos por los consumidores.

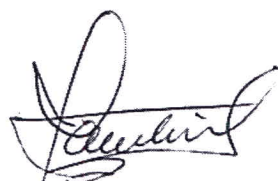
### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

#### ÚNICA. – Reglamento

El Poder Ejecutivo reglamenta la presente Ley en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios, contados a partir de la publicación de la presente Ley en el diario oficial El Peruano.

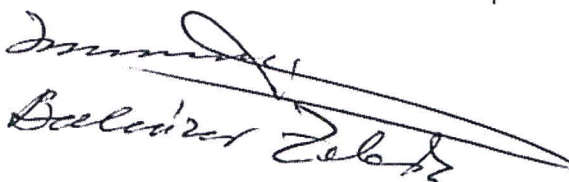


**ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ**  
Congresista de la República

  
José Maricorena M.

  
Samuel Boayla J.

  
Víctor Wtrpa

  
Belén Zela

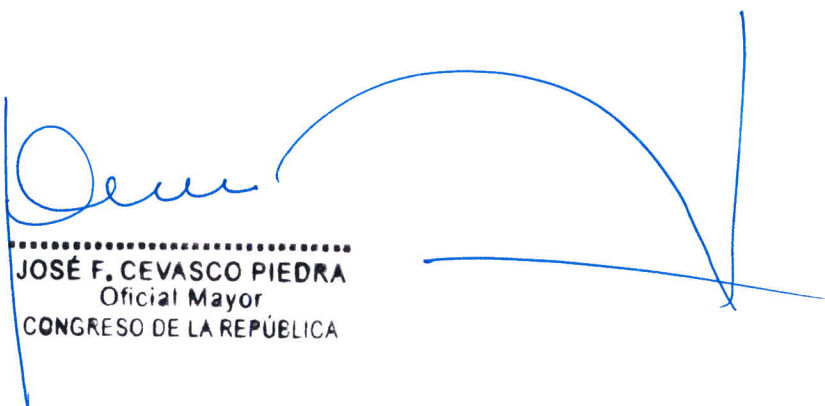


## CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **14** de **setiembre** del **2022**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición **N° 3049-2022-CR** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

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



.....  
**JOSÉ F. CEVASCO PIEDRA**  
Oficial Mayor  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### PROBLEMÁTICA

En la actualidad los usuarios de servicios públicos y los consumidores de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado peruano, no tienen pleno conocimiento de dónde y cómo deben presentar sus reclamos.

La existencia de los diferentes Organismos Reguladores, las instituciones públicas y privadas a cargo de dar respuesta a los reclamos de los consumidores y hasta el propio Indecopi hacen que el ciudadano común no tenga claro que instituciones son las competentes para dar respuesta a sus reclamos.

Esta situación se solucionaría a través de una Ventanilla única del Consumidor, para que el ciudadano consumidor sepa siempre donde dirigirse a iniciar su reclamo, independientemente del servicio o bien reclamado.

### CONSIDERACIONES

El Artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece el rol del estado frente a la defensa y protección de los consumidores.

#### *Artículo 65. Constitución Política del Perú*

*"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.*

Las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI, referido a los Principios para unas buenas prácticas comerciales, señalan que: "Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver

*controversias **de manera rápida**, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios<sup>1</sup>.*"

Facilitar el reclamo con un canal para que el proveedor de respuesta al consumidor o usuario no significaría incrementar el número de confrontaciones en el mercado, sino todo lo contrario.

La Sexta Política Pública consignada en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece:

*"El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, **garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos** y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos".*

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece entre sus normas que los consumidores de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo a procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos en el marco de las relaciones de consumo, debiendo el Estado proveer a la protección de esos derechos a través de medidas pertinentes.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, está a cargo de la protección y defensa de tus derechos como consumidor en todo el Perú, conforme a lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571)<sup>2</sup>.

El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor está compuesto por un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos, que armonizan las políticas públicas referidas a la protección de tus derechos, mediante una alianza entre

---

<sup>1</sup> Resolución 39/248

<sup>2</sup> <https://www.consumidor.gob.pe/autoridad-nacional>

el Estado, los consumidores y el empresariado. Este sistema está organizado a través del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, bajo el liderazgo del Indecopi. Esta estructura facilita que todos sus miembros participen activamente en la protección de tus derechos estableciendo lineamientos y actividades más eficientes para la consolidación de una cultura de consumo responsable en todo el país<sup>3</sup>.

### **Necesidad de establecer una Ventanilla Única**

El principal objetivo de la Ventanilla Única del Consumidor es facilitar la interposición de los reclamos de los consumidores de todo el país ya sea en plataforma física y a través de una plataforma electrónica, con la finalidad de que el Estado, en su carácter de administrador del sistema, pueda analizar y derivar los reclamos a efectos de su tratamiento y eventual resolución.

La Ventanilla Única del Consumidor permitirá a los consumidores, con total facilidad y sin tener que movilizarse, plantear su reclamo en la plataforma física o virtual, sin perjuicio de los demás canales de reclamos existentes.

La Ventanilla Única del Consumidor permitirá registrar estadística de reclamos interpuestos y procesar información precisa sobre las diversas problemáticas sectoriales con la finalidad adicional de permitir la implementación de las políticas públicas necesarias en favor de los consumidores.

La autoridad a cargo de la Ventanilla Única deberá realizar acuerdos con instituciones con competencia en la materia, para remitir física y electrónicamente los reclamos recibidos de los consumidores de todo el país, según la jurisdicción que debe intervenir en el reclamo en los términos establecidos por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor a efectos de su recepción y tratamiento.

En el marco de la emergencia sanitaria, en virtud de la Pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el Coronavirus COVID19, mediante Decreto Supremo N° 015-2022-SA de fecha 15 de agosto de 2022, se prorroga la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-

---

<sup>3</sup> <https://www.consumidor.gob.pe/sistema-integrado>

SA, N° 025-2021-SA y N° 003-2022-SA, en la misma se señala que a partir de 29 de agosto de 2022, por un plazo de ciento ochenta (180) días calendario.

Es también de especial interés ocuparnos de los consumidores vulnerables, que en este caso lo constituyen los adultos mayores por lo que la Ventanilla Única del Consumidor debe tener atención presencial utilizando los actuales Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC). Los Centros MAC reúnen a diversas entidades públicas en horario ampliado y en zonas de fácil acceso para la ciudadanía<sup>4</sup>.

## **DERECHO COMPARADO**

En América Latina ya existen experiencias exitosas de unificar el ingreso de los reclamos a través de una ventanilla única, de modo que se facilita al consumidor el ingreso de sus reclamaciones.

- **En Chile, existe SERNACfacilita.** *Se trata de una ventanilla única con una completa red de atención que cuenta con tres canales: Fono Consultas 600 594 6000, Internet <http://www.sernac.cl/> y atención presencial a través de SERNACfacilita Municipio con oficinas en más de 300 comunas con una cobertura que llega al 98% de la población, y a todo el territorio nacional unido por la tecnología dispuesta al servicio de los consumidores. A través de cualquiera de estos canales, los consumidores pueden reclamar, informarse de sus derechos o hacer seguimiento al estado de su reclamo<sup>5</sup>.*
- **En Argentina, se creó la Ventanilla Única Federal para los reclamos de los consumidores.** *Su objetivo es facilitar la presentación y el tratamiento de los reclamos de acuerdo a lo dispuesto en la ley de Defensa del Consumidor<sup>6</sup>.*

## **ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO**

<sup>4</sup> <https://www.gob.pe/478-realiza-tu-tramite-en-los-centros-mac>

<sup>5</sup> <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-874.html#:~:text=Se%20trata%20de%20una%20ventanilla,la%20poblaci%C3%B3n%2C%20y%20a%20todo%20el>

<sup>6</sup> <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/ventanilla-unica-federal-de-reclamos-de-defensa-del-consumidor#:~:text=La%20Ventanilla%20%C3%A9nica%20Federal%20tiene,ta%C3%A9nica%20a%20las%20autoridades%20locales>

Los costos asociados a la Ventanilla Única del Consumidor deben sujetarse única y exclusivamente al gasto real y efectivo en que incurra la entidad que el propio Poder Ejecutivo señale como responsable del mismo.

En concreto, se trata de adecuar procedimientos de reclamos en beneficio de los 34 millones de consumidores peruanos.

En ese sentido no tendrá un impacto económico negativo, debido a que el Estado ya cuenta con los Centros MAC y a ellos se podrá articular la nueva Ventanilla única del Consumidor.

Dada la coyuntura y problemática actual, un beneficio adicional será que los usuarios ya no estén en la disyuntiva de saber dónde reclamar a fin de iniciar su trámite de reclamación y de esta forma la entidad responsable que designe el propio Poder Ejecutivo tendrá que articular con todas las entidades competentes a fin de gestionar los reclamos de los consumidores.

Finalmente, los costos que pudiera ocasionar serán mínimos ya que se aprovecharía la actual infraestructura de los Macs y los sistemas virtuales ya creados para su implementación. Aun cuando estos costos se dieran, los beneficios de la propuesta legislativa son superiores y se justifican debidamente ya que con una Ventanilla Única del Consumidor el Perú honra su mandato constitucional de defensa de los consumidores y da cumplimiento a las Directrices de Naciones Unidas *poniendo a disposición de los consumidores mecanismos que les permitan resolver controversias de manera rápida.*

## **EFFECTO DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL**

La presente propuesta legislativa generará modificaciones de índole procedimental en torno a los tratamientos de reclamos de todos los organismos reguladores de los servicios públicos, el Indecopi y demás instituciones competentes en resolver los reclamos de los consumidores.

De aprobarse la norma los ciudadanos en general tendrán una única ventanilla donde tramitarán sus reclamos y ello hará mas eficiente el proceso de reclamo.

En sí la norma que se propone no contraviene el ordenamiento legal peruano, no se contradice con normas vigentes, al contrario, las complementa.

### **VINCULACIÓN CON EL ACUERDO NACIONAL**

La presente propuesta legislativa se vincula estrechamente con la Política de Estado IV; Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado, específicamente en el ítem 24; Afirmación de un Estado eficiente y transparente.

Así también es el Tercer Objetivo Del Acuerdo Nacional referido a la competitividad del país, y es bajo la Política de Estado N° 17 de afirmación de la economía social de mercado que la Agenda Legislativa 2021-2022 ha establecido que deben priorizarse los Proyectos de Ley que contenga Medidas a favor de los consumidores (Tema 44), la presente iniciativa legislativa tiene como objetivo medidas a favor de los consumidores.