



Proyecto de Ley N° 157/2021-CR

LEY QUE REDUCE EL PLAZO DE RESPUESTA A
LOS RECLAMOS QUE PRESENTAN LOS
CONSUMIDORES

Los congresistas miembros del Grupo Parlamentario PODEMOS PERÚ, a iniciativa del congresista **JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ**, en ejercicio del derecho de iniciativa legislativa que les confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú y conforme lo establece el numeral 2) del artículo 76° del Reglamento del Congreso de la República, proponen la siguiente iniciativa legislativa.

El Congreso de la República;

Ha dado la siguiente Ley:

LEY QUE REDUCE EL PLAZO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS QUE PRESENTAN LOS
CONSUMIDORES

Artículo Único. Modificación de los artículos 24 y 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Modifícanse los artículos 24.1 y 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

"Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de SIETE (7) días hábiles. Dicho plazo puede extenderse TRES (3) días hábiles adicionales, por una única vez, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ponerse en conocimiento del consumidor, antes de la culminación del plazo inicial.

[...]

Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente Código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando ésta le sea requerida. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Adecuación

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, contados a partir de la vigencia de la presente ley, emitirá las directivas necesarias o adecuará las existentes, para la aplicación efectiva del artículo 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a la modificación aprobada por la presente Ley.

Lima, setiembre del 2021

JOSÉ LUNA GÁLVEZ
Congresista de la República



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/09/2021 17:04:59-0500



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/09/2021 17:04:45-0500



Firmado digitalmente por:
CALLE LOBATON Digna FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/09/2021 14:04:36-0500



CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **13** de **setiembre** del **2021**
Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición **N° 157** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:
1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

.....
HUGO ROVIRA ZAGAL
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES

1.1 En el Período Parlamentario 2016-2021

Número de Proyecto	Fecha de Presentación	Título
00578	08/11/16	Ley que modifica el plazo de respuesta de los reclamos y del Libro de Reclamaciones.
00123	24/08/16	Ley que incorpora numeral 4 al artículo III del título preliminar y modifica los artículos 24, 44, 104 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- El 13 de diciembre de 2014, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos aprobó un dictamen favorable a las proposiciones legislativas antes reseñadas.

1.2 En el Período Parlamentario 2011-2016:

Fueron decretados a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, los siguientes Proyectos de Ley:

- El Proyecto de Ley 57/2014-CR, por el que se proponía una *"Ley que incorpora numeral 4 al artículo III del Título Preliminar y modifica los artículos 24, 44, 104 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor"* a iniciativa del Grupo Parlamentario Alianza Parlamentaria.

- b) El Proyecto de Ley 2181/2012-CR, del Grupo Parlamentario Fuerza Popular, proponiendo una *"Ley que modifica el artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la entrega del libro de reclamaciones"*.
- c) El Proyecto de Ley 2103/2012-CR, del Grupo Parlamentario Fuerza Popular, proponiendo una *"Ley que modifica el artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al libro de reclamaciones"*.
- d) El Proyecto de Ley 2641/2013-CR, del Grupo Parlamentario Unión Regional proponiendo una *"Ley que modifica los artículos 24 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor"*.
- e) El Proyecto de Ley 2688/2013-CR, del Grupo Parlamentario Nacionalista Gana Perú, proponiendo una *"Ley que modifica el Libro de Reclamaciones"*.
- La entonces Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en su sesión ordinaria, realizada el 6 de mayo de 2014, aprobó, por unanimidad¹, el correspondiente dictamen. No obstante, aunque tres Presidentes de Comisión solicitaron la inclusión del mencionado dictamen en la Agenda del Pleno para su correspondiente debate, **el pedido nunca fue atendido.**

II. FUNDAMENTOS

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, previó la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario, dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo

¹ Con el voto favorable de los entonces congresistas Julia Teves Quispe, Freddy Sarmiento Betancourt, Emiliano Apaza Condori, Jaime Delgado Zegarra (con reservas), Julio Gagó Pérez (con reservas), Yonhy Lescano Ancieta, Elard Galo Melgar Valdez, Wilder Ruiz Loayza y Cecilia Roxana Tait Villacorta.

justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

Se debe entender que: Propiciar la solución armónica y directa de las quejas que tienen las empresas con sus propios clientes es facilitar el reclamo a través de plazos céleres o menores para que el proveedor de respuesta al consumidor o usuario sobre el reclamo presentado.

III. MARCO NORMATIVO Y ANÁLISIS DEL MISMO

3.1. Aspectos Constitucionales

El artículo 65 de la Constitución Política establece 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".*

De otro lado, debe tenerse en cuenta el pronunciamiento del Tribunal Constitucional, en el sentido de que *"El Libro de Reclamaciones es un instrumento de esencial importancia para lograr nivelar en cierta medida el desequilibrio o asimetría existente en la relación entre el consumidor y el proveedor del servicio. En este orden de ideas, el Tribunal Constitucional señala que el Estado cumple plurales funciones, entre ellas, "(...) defiende al interés de los consumidores y usuarios como consecuencia de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, (...) tal responsabilidad conlleva la aplicación del principio pro consumidor, generando así que en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a un especial deber de protección (...)."*

3.2.- Directrices Internacionales

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, 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."*²

Asimismo, facilitar el reclamo con un plazo menor para que el proveedor de respuesta al consumidor o usuario no significaría incrementar el número de confrontaciones en el mercado, sino todo lo contrario; propiciar la solución armónica y directa de las quejas que tiene las empresas con sus propios clientes, que han confiado en ellos.

Siguiendo a Walter Gutiérrez, conforme lo ha señalado en la sesión ordinaria del periodo legislativo 2012-2013: **"la oportunidad en los reclamos de consumo lo es todo"**³, por ello que la reducción de 30 a 15 días resulta atendible, pues en la mayoría de veces las personas sólo buscan una explicación, una disculpa, un compromiso de que no se volverá a presentar situaciones como estas⁴ o una satisfacción. Es cierto que existen oportunidades donde el reclamo será más complejo.

Ya el propio Indecopi ha señalado que el plazo de treinta días para esta etapa de reclamo resulta excesivo, considerando que se otorga a los proveedores un plazo similar al que se ha otorgado a la autoridad administrativa para tramitar y emitir una decisión en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, tal como lo establece el artículo 126 del Código, sobre reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor. Son situaciones de resolución diferentes dado que en el caso del artículo 24 estamos ante el reclamo que se presenta al propio proveedor quien tiene muchas más facilidades para resolver rápidamente el reclamo del cliente o consumidor, pues en el caso del artículo 124, es evidente que resulta mucho más compleja la evaluación que realiza el Indecopi por la actuación probatoria que se realiza en los procesos sumarísimos ante la autoridad administrativa.

² Resolución 39/248 del 16 de abril de 1985, ampliadas por el Consejo Económico y Social (1999) y revisadas y aprobadas por la Asamblea General, el 22 de diciembre de 2015, mediante la Resolución 70/186. El documento puede consultarse, a texto completo, en: http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

³ Acta de la Décima Quinta Sesión Ordinaria del 20.03.2012.

⁴ Jaime Delgado Zegarra en "Consumo al Desnudo" pág. 54.

IV. ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO

La iniciativa legislativa, de convertirse en ley, solo trae beneficios para todos los actores.

De aprobarse se podrían obtener los siguientes beneficios:

- a) Mejorar la protección de los consumidores.
- b) Agilizar el procedimiento de reclamo en materia de protección al consumidor, acortando el plazo de respuesta del reclamo.
- c) Fomentar la competitividad de las empresas con un nivel avanzado en la protección del consumidor.
- d) Modernizar y optimizar la legislación en materia de defensa y protección del consumidor.

En consecuencia, la iniciativa legislativa guarda relación estrecha y vinculante con la Constitución Política del Perú, la normatividad internacional y el estado de derecho en el que se desenvuelve nuestro país.

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

El Proyecto de Ley modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor y ante su promulgación, los proveedores deberán dar respuesta en siete (7) días como máximo a sus clientes, ello redundará en la adecuación de los sistemas de reclamos que manejan los proveedores incluidos el Libro de Reclamaciones.

VI. VINCULACIÓN CON EL ACUERDO NACIONAL.

La iniciativa legislativa está vinculada con la Vigésimo Octava Política (Plena vigencia de la Constitución); Décimo Séptima Política (Afirmación de la Economía Social de Mercado); y Décimo Octava Política.
Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica.



Firmado digitalmente por:
WONG PUJADA Enrique FIR
10621938 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 08/09/2021 14:46:09-0500



Firmado digitalmente por:
ANDERSON RAMIREZ Carlos
Antonio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 08/09/2021 16:31:23-0500