Proyecto de Ley N° 158/2021-CR

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRAMITE Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
08 SEP 2021
RECIBIDO
Firma ..... Hora 17:13

LEY QUE OBLIGA LA CONCURRENCIA DEL PROVEEDOR A LA AUDIENCIA DE LA CONCILIACIÓN DE CONSUMO

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 OBLIGA LA CONCURRENCIA DEL PROVEEDOR A LA AUDIENCIA DE LA CONCILIACIÓN DE CONSUMO

Artículo Único. Adición del artículo 147A a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Adiciónase a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor el artículo 147 A, con el siguiente texto:

"Artículo 147A. Consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación

147A.1 Al proveedor debidamente notificado que no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de haber sido notificado debidamente se le impone una multa de hasta diez por ciento de una unidad impositiva tributaria (UIT).

147A.2 A pedido de parte, se señala nuevo día y hora para la audiencia de conciliación, la misma que se realiza dentro de los cinco días hábiles siguientes a la primera invitación.

147A.3 La inasistencia injustificada del proveedor a la segunda invitación de la audiencia de conciliación, da por concluida la conciliación y genera en el futuro procedimiento administrativo, la presunción legal relativa de verdad, sobre los hechos alegados por el consumidor y que su conducta deba ser apreciada al momento de resolver el conflicto.

147A.4 El consumidor reclamante recibe la tercera parte de la multa que se impone al proveedor.

147A.5 Para apersonarse al procedimiento administrativo, el proveedor debe acreditar el pago de la multa impuesta.

147A.6 En el caso de que el consumidor reclamante es el que no asiste a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo o denuncia.

147A.7 La asistencia a la audiencia de conciliación es de carácter personal, salvo las personas que conforme a la Ley 26887, Ley General de Sociedades, pueden actuar a través de un representante.

147A.8 La audiencia de conciliación puede realizarse vía virtual, debiendo otorgarse a las partes, constancia de los resultados.

147A.9 Para los efectos del presente artículo, la Ley 26872, Ley de Conciliación es de aplicación supletoria"

Lima, setiembre de 2021

JOSÉ LUNA GÁLVEZ
Congresista de la República

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2021 17:05:50-0500

Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2021 17:05:41-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CALLE LOBATON Digna FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2021 14:06:08-0500

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° 158** 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. ANTECEDENTE

1.1 En el Período Parlamentario 2011-2016:

Se puede constatar lo siguiente:

a) El Proyecto de Ley 1991/2012-CR, del Grupo Parlamentario Nacionalista Gana Perú, por el que se propone la *"ley que hace obligatoria la presencia del proveedor en la audiencia de conciliación promovida por el consumidor o usuario ante el Indecopi"*.

La entonces Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en su sesión ordinaria, realizada el 24 de noviembre de 2015, aprobó, por MAYORÍA[1], el correspondiente dictamen. El dictamen aprobado[2] estuvo en el área de Relatoría del Congreso de la República, desde el 7 de diciembre de 2015 y nunca fue incluido en la Agenda del Pleno.

1.2 Fundamentos

En el Perú, actualmente, a través de la conciliación, un representante del INDECOPI se reúne en calidad de moderador (persona imparcial que dirige la reunión y se encarga de mantener el orden), con el proveedor y el consumidor.

Se busca propiciar una conversación en la que se exponga el caso y los puntos de vista en conflicto. El objetivo del diálogo es conciliar, es decir, llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes, evitando así llegar a instancias legales mayores. El conciliador tiene la posibilidad, en atención a su experiencia, de exponer propuestas de solución a fin de que éstas puedan ser evaluadas por las partes[3].

---

[1] Con el voto favorable de los entonces Agustín Molina Martínez, Emiliano Apaza Condori, Doris Oseda Soto, Yonhy Lescano Ancieta y Claudia Coari Mamani.

[2] Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 1991/2012-CR por el que se propone mediante un texto sustitutorio la ley promueve la conciliación de consumo.

[3] https://www.indecopi.gob.pe/en/web/atencion-al-ciudadano/conciliacion

La conciliación suele presentarse como una herramienta que constituye el siguiente paso una vez que el consumidor no ha podido resolver directamente el reclamo con el proveedor, empresario o profesional.

Ello dará lugar a encontrar una solución al litigio de consumo surgido en la relación de consumo y, los agentes mediadores, intentarán conseguir una solución amistosa entre las partes, que evite el inicio de otras vías de reclamación (administrativa o judicial).

1.3 La conciliación en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

El artículo 147 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoció a la Conciliación como un medio alternativo de solución de conflictos ubicándolo dentro del capítulo II del Título VII referido al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor en cuanto a Justicia de Consumo.

El referido artículo del Código de Protección y Defensa del Consumidor estableció que los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el Código.

También estableció que los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

Actualmente el Servicio de Atención al Ciudadano –SAC-, es un área dependiente de la Secretaría General del Indecopi que tiene a su cargo canalizar e integrar los servicios de las áreas funcionales y administrativas del Indecopi, brindar información de los procedimientos y requisitos para el acceso a los servicios que prestan todas las áreas del INDECOPI y solucionar controversias de consumo a través de conciliaciones, por delegación de funciones de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.

Esta conciliación es llevada a cabo por el Servicio de Atención al Ciudadano - SAC, a cargo del Indecopi, es una vía alternativa y gratuita para la atención y solución de reclamos a la cual los consumidores pueden recurrir antes de iniciar un procedimiento administrativo ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.

El Servicio de Atención al Ciudadano - SAC inició sus labores de conciliación antes de la dación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la facultad, para conciliar, delegada por la Comisión de Protección al Consumidor de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI (publicado en el diario oficial El Peruano el 18 de abril de 1996).

En disputas de consumo, la conciliación es la primera etapa en la que un tercero, en este caso un técnico de consumo, asiste y asesora al consumidor y al proveedor o comerciante para intentar que lleguen a un acuerdo y den solución a la controversia que se haya suscitado.

El conciliador no impone su decisión, sino que ofrece su opinión y trata de favorecer el entendimiento entre las partes para que lleguen a una solución negociada satisfactoria para ambas. Actualmente, en la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente, así como la fórmula propuesta.

Si el proveedor o el consumidor no están de acuerdo con la opción ofrecida, entonces podrán solicitar un arbitraje de consumo, una vez que este sistema esté funcionando, como paso previo al proceso judicial o administrativo.

Actualmente, el Servicio de Atención al Ciudadano - SAC a cargo del Indecopi, cuenta con un procedimiento (con la Certificación ISO 9001:2008) para realizar audiencias de conciliación.

Si se llega a un acuerdo en el Servicio de Atención al Ciudadano y éste es incumplido, se puede presentar su denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, realizando el pago de la tasa administrativa. Si no está de acuerdo con la respuesta del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o de la Comisión de Protección al Consumidor, puede presentar una apelación.

Cabe señalar que, si bien el SAC no aplica en su totalidad la Ley de Conciliación Extrajudicial, Ley 26872, ni su reglamento (Decreto Supremo 014-2008-JUS) en su procedimiento, para la

elaboración de la Guía de Conciliación del Indecopi (para ordenar las diligencias), se ha considerado algunos aspectos de la Ley de Conciliación y su reglamento, así como normas del Código Civil, Código Procesal Civil, entre otras. Lo cual demuestra que la institución de La conciliación toma características particulares y especiales en materia de consumo.

Dentro de los objetivos de una audiencia de conciliación tenemos:

1. Facilitar el acercamiento de las partes (proveedor y consumidor) en sus planteamientos, a través del razonamiento legal imputable.
2. Propiciar que sean las partes (proveedor y consumidor) las que lleguen a una solución del caso, de manera voluntaria.
3. Lograr un acuerdo en el que ambas partes queden satisfechos.

Son facultades del conciliador:

1. Informar los derechos y obligaciones que le asisten a las partes; Y ser un facilitador de la comunicación y negociación entre ambos.

2. Requerir la presentación de los documentos que acrediten las facultades de representación de la persona que asista a la audiencia.

3. Solicitar la presentación de pruebas, e investigar los documentos que le son presentados en la audiencia, de ser el caso y que permitan esclarecer los hechos reclamados, para que las partes tengan mayores argumentos al exponer y aceptar la propuesta a ser debatida.
4. El conciliador se encuentra facultado para proponer fórmulas conciliatorias que sean discutidas por las partes, con la finalidad de contribuir a lograr un acuerdo satisfactorio para ambos, sin que ello signifique una posición parcializada en el caso.

5. Procurar acercar las posiciones de cada una de las partes y hacer propuestas que sean evaluadas y aceptada por las cada uno de los actores.

6. Levantar y suscribir las actas de acuerdo, producto de la conciliación.

7. Darle el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.

En caso que las partes no llegaran a un acuerdo, se levanta un acta de no acuerdo y se le informa al consumidor, la posibilidad de seguir el proceso arbitral o la jurisdicción ordinaria.

Las Estadísticas del Indecopi muestran que los niveles de conciliación exitosa en el conflicto de consumo son bajos, la conciliación representa sólo el 0.59% en los procesos:

2.4. OPS – PERÚ: HECHOS DENUNCIADOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO – JUNIO 2021

Nº	Tipo de conclusión	Total 2020	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21 P/	Total Ene - Jun 21	%
1	Infracción a las normas de protección al consumidor 1/	6 595	678	721	728	738	764	582	4 211	29,13
2	Archivo del procedimiento	5 743	519	483	649	630	660	488	3 429	23,72
3	Archivo de la denuncia	3 486	495	548	533	534	484	486	3 080	21,30
4	Derivado 2/	2 153	288	287	249	248	285	228	1 585	10,96
5	Improcedencia del inicio de procedimiento sancionador	2 132	250	220	248	221	180	184	1 303	9,01
6	Desistimiento	735	80	81	113	79	97	65	515	3,56
7	Acuerdo extraproceso	337	29	34	47	41	36	15	202	1,40
8	Conciliación 3/	271	10	14	7	6	24	25	86	0,59
9	Liquidado	-	-	-	1	-	-	-	1	0,01
10	Otros 4/	80	7	9	4	11	7	8	46	0,32
Total		21 532	2 356	2 397	2 579	2 508	2 537	2 081	14 458	100,00

Nota: La información incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor. Un expediente puede tener más de una conclusión por hecho denunciado.
P/ Preliminar.
1/ Incluye infracciones parciales a las normas de protección al consumidor.
2/ Incluye derivado a ORI competente.
3/ Incluye conciliación de las partes y del proceso.
4/ Incluye abandono, conclusión y archivo del expediente, entre otras formas de conclusión.
Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

La realidad de las Salas Especializada de Protección al Consumidor muestra una situación similar, la conciliación representa sólo el 0.65% en los procesos, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

3.4. CPC – PERÚ: HECHOS DENUNCIADOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO – JUNIO 2021

N°	Tipo de conclusión	Total 2020	Ene-21 a/	Feb-21 a/	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21 P/	Total Ene - Jun 21	%
1	Infundado	3 826	332	405	378	421	143	329	2 008	30,12
2	Fundado 1/	2 780	271	379	336	386	125	255	1 752	26,28
3	Improcedente	2 086	199	260	211	231	118	142	1 161	17,42
4	Inadmisible	692	78	83	113	124	135	87	620	9,30
5	Derivado	812	81	94	138	111	91	80	595	8,93
6	Desistimiento	536	112	75	70	49	33	69	408	6,12
7	Acuerdo extraproceso	109	12	10	1	10	11	21	65	0,98
8	Conciliación	323	5	8	14	2	7	7	43	0,65
9	Otros 2/	22	3	2	3	3	2	1	14	0,21
Total		11 186	1 093	1 316	1 264	1 337	665	991	6 666	100,00

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi. Un expediente puede tener más de una conclusión por hecho denunciado.

P/ Preliminar.

1/ Incluye fundada, fundada en parte.

2/ Incluye revoca, archivo del expediente y abandono.

a/ Corrección de cifras.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

- **CONSECUENCIAS DE LA INASISTENCIA DEL PROVEEDOR A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

Actualmente, cuando el proveedor no se presenta a la audiencia, se le cita a una nueva fecha de audiencia o reprograma la audiencia conforme lo establece el artículo 12 del Decreto Legislativo 1070 que modifica la Ley 26872, Ley de Conciliación.

Las últimas estadísticas que muestra el Indecopi, datan del año 2019, en el cual se muestra lo

1.19 SAC – PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2019

N°	Sede	Forma de conclusión	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	jul-19	Ago-19	Sep-19	Oct-19	Nov-19	Dic-19	Total	%
1	Sede central (a)	Conciliación 1/	810	867	931	872	976	779	821	816	868	715	920	998	10,373	15.20
		Desistimiento del reclamante	333	377	446	484	584	445	474	470	541	437	610	696	5,897	8.64
		Inasistencia de ambas partes	342	297	416	391	354	358	378	453	404	290	246	417	4,346	6.37
		Inasistencia del proveedor	363	363	390	375	376	372	359	349	363	333	293	383	4,319	6.33
		No conciliado	152	142	159	119	152	128	132	104	153	129	133	157	1,660	2.43
		Inasistencia del reclamante	122	110	143	128	128	115	123	129	128	95	101	140	1,462	2.14
		Abandono	57	42	86	55	74	85	77	76	89	80	68	120	909	1.33
		Derivación	2	2	2	3	1	-	3	-	-	1	-	2	16	0.02
		Sub total	**2,181**	**2,200**	**2,573**	**2,427**	**2,645**	**2,282**	**2,367**	**2,397**	**2,546**	**2,080**	**2,371**	**2,913**	**28,982**	**42.46**
2	Oficinas regionales (b)	Conciliación 1/	889	815	786	783	808	760	752	803	841	792	831	792	9,652	14.14
		Inasistencia del proveedor	493	489	470	477	484	418	457	462	485	552	455	500	5,742	8.41
		Desistimiento del reclamante	363	290	366	351	382	345	330	339	335	421	384	441	4,347	6.37
		Inasistencia de ambas partes	274	216	262	241	241	229	279	215	252	317	333	368	3,227	4.73
		No conciliado	180	175	193	174	196	195	189	183	197	165	172	202	2,221	3.25
		Inasistencia del reclamante	102	86	143	135	112	101	127	99	129	112	120	153	1,419	2.08
		Abandono	75	47	55	44	52	39	63	59	53	84	67	119	757	1.11
		Derivación	38	40	25	20	29	31	25	18	30	28	21	14	319	0.47
		Sub total	**2,414**	**2,158**	**2,300**	**2,225**	**2,304**	**2,118**	**2,222**	**2,178**	**2,322**	**2,471**	**2,383**	**2,589**	**27,684**	**40.56**
3	OLI Lima y Callao (c)	Conciliación 1/	235	265	213	184	223	179	201	233	210	228	214	230	2,615	3.83
		Desistimiento del reclamante	116	119	116	118	126	92	110	118	116	219	164	152	1,566	2.29
		Inasistencia del proveedor	141	141	120	110	137	121	96	140	120	90	119	126	1,461	2.14
		Inasistencia de ambas partes	115	102	98	97	137	100	104	111	113	103	123	125	1,328	1.95
		Abandono	41	16	19	38	39	34	31	50	63	84	54	47	516	0.76
		Inasistencia del reclamante	40	33	38	44	55	32	20	29	37	29	50	36	443	0.65
		No conciliado	45	36	34	38	37	31	25	27	46	37	30	33	419	0.61
		Derivación	-	-	-	-	1	-	-	2	-	4	7	1	15	0.02
		Sub total	**733**	**712**	**638**	**629**	**755**	**589**	**587**	**710**	**705**	**794**	**761**	**750**	**8,363**	**12.25**
4	Sede Lima Norte (d)	Conciliación 1/	88	85	74	94	112	94	94	69	94	73	65	88	1,030	1.51
		Inasistencia del proveedor	72	69	58	59	73	70	76	69	70	73	73	58	820	1.20
		Inasistencia de ambas partes	54	42	55	46	37	48	55	55	49	52	66	47	606	0.89
		No conciliado	21	26	27	17	23	20	30	15	22	31	17	20	269	0.39
		Desistimiento del reclamante	23	7	24	20	25	16	29	38	23	24	13	23	265	0.39
		Inasistencia del reclamante	17	19	13	10	17	18	15	14	22	14	13	7	179	0.26
		Abandono	2	2	6	1	1	4	7	5	10	7	5	2	52	0.08
		Derivación	-	-	-	-	3	-	-	-	2	-	-	-	5	0.01
		Sub total	**277**	**250**	**257**	**247**	**291**	**270**	**306**	**265**	**292**	**274**	**252**	**245**	**3,226**	**4.73**
Total Nacional (a)+(b)+(c)+(d)		**Conciliación 1/**	**2,022**	**2,032**	**2,004**	**1,933**	**2,119**	**1,812**	**1,868**	**1,921**	**2,013**	**1,808**	**2,030**	**2,108**	**23,670**	**34.68**
		Inasistencia del proveedor	**1,069**	**1,062**	**1,038**	**1,021**	**1,070**	**981**	**988**	**1,020**	**1,038**	**1,048**	**940**	**1,067**	**12,342**	**18.08**
		Desistimiento del reclamante	**835**	**793**	**952**	**973**	**1,117**	**898**	**943**	**965**	**1,015**	**1,101**	**1,171**	**1,312**	**12,075**	**17.69**
		Inasistencia de ambas partes	**785**	**657**	**831**	**775**	**769**	**735**	**816**	**834**	**818**	**762**	**768**	**957**	**9,507**	**13.93**
		No conciliado	**398**	**379**	**413**	**348**	**408**	**374**	**376**	**329**	**418**	**362**	**352**	**412**	**4,569**	**6.69**
		Inasistencia del reclamante	**281**	**248**	**337**	**317**	**312**	**266**	**285**	**271**	**316**	**250**	**284**	**336**	**3,503**	**5.13**
		Abandono	**175**	**107**	**166**	**138**	**166**	**162**	**178**	**190**	**215**	**255**	**194**	**288**	**2,234**	**3.27**
		Derivación	**40**	**42**	**27**	**23**	**34**	**31**	**28**	**20**	**32**	**33**	**28**	**17**	**355**	**0.52**
		Total	**5,605**	**5,320**	**5,768**	**5,528**	**5,995**	**5,259**	**5,482**	**5,550**	**5,865**	**5,619**	**5,767**	**6,497**	**68,255**	**100.00**

1/ Incluye reclamos concluidos a través de mediación.
Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC.
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

siguiente:

Ahora bien, si nos fijamos en las estadísticas que arrojan el Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, a nivel nacional, del 2019, la inasistencia del proveedor a las audiencias de conciliación significa un 18.08%; cifra también elevada que puede reducirse significativamente con la propuesta legislativa de hacer obligatoria la presencia personal o a través de representante del proveedor en las audiencias de conciliación. Esta data se puede apreciar en la tabla mostrada.

Recopilando datos históricos, vemos que ha sido una constante, la inasistencia del proveedor en la frustación de la solución de los conflictos de consumo, tal como nos muestra el siguiente cuadro que refleja 6 años consecutivos:

1.45. SAC - PERÚ: RECLAMOS ATENDIDOS, SEGÚN MODO DE CONCLUSIÓN, 2006-11

Nº	Modo de conclusión	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Total	%	% acum.
1	Conciliación 1/	4,504	5,123	6,408	6,857	7,792	8,847	39,531	51.31	51.31
2	Inasistencia del proveedor	1,482	1,746	2,060	2,007	2,540	2,857	12,692	16.47	67.78
3	Abandono	943	1,121	1,409	1,563	1,887	1,891	8,814	11.44	79.22
4	Desistimiento del reclamante	838	1,036	947	1,205	1,844	2,397	8,267	10.73	89.95
5	No conciliado	497	476	589	798	1,296	1,396	5,052	6.56	96.51
7	Otros	452	521	569	435	218	496	2,691	3.49	100.00
Total		8,716	10,023	11,982	12,865	15,577	17,884	77,047	100.00	

1/ Incluye conciliaciones parciales.
Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Por estas consideraciones, sostenemos que si se aplica la obligatoriedad de asistencia a la audiencia será una valiosa oportunidad para que el proveedor y el consumidor lleguen a un acuerdo conciliatorio; al menos se iniciaría un dialogo que puede concluir en la solución de un conflicto y se evitaría inicios de procesos administrativos o judiciales, que finalmente sólo perjudican a las partes y al aparato estatal. El más perjudicado es el consumidor, dado los plazos amplios que todo proceso toma para la solución definitiva del conflicto.

Implantar esta obligatoriedad de asistencia, no es una figura nueva en nuestra legislación, dado que existe para la Conciliación Administrativa Laboral4 señalada en el artículo 30.2 del Decreto legislativo 910; Además, el "Principio de Corrección de la Asimetría" que propugna el Código de Protección y Defensa del Consumidor 5, sustenta esta posición y dado que las normas de protección al consumidor, buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

[4] *Artículo 30.- De la Inasistencia de las Partes*
30.1.- Si el empleador o el trabajador no asisten a la conciliación por incapacidad física, caso fortuito o fuerza mayor, deben acreditar por escrito su inasistencia, dentro del segundo día hábil posterior a la fecha señalada para la misma. Admitida la justificación se notifica oportunamente a las partes para una segunda y última diligencia. La notificación en este caso se efectúa con una anticipación no menor de veinticuatro (24) horas.
30.2.- Si en el plazo señalado en el primer párrafo del presente artículo, el empleador no presenta la justificación pertinente o ésta es desestimada, se aplica una multa de hasta una (1) Unidad Impositiva Tributaria vigente, según los criterios que establece el Reglamento.

[5] Numeral 4 del artículo V. Principios de la Ley 29571.

El Acta, tal como lo señala la Guía de Conciliación del Indecopi, es el documento en el cual se consigna de manera expresa el resultado de la diligencia de conciliación. En este documento se detalla el acuerdo; es decir, los compromisos asumidos por las partes, los cuales ponen fin al conflicto presentado o, si ello no ocurriera, la imposibilidad de llegar a un acuerdo. También es posible que las partes consideren volver a reunirse en otra oportunidad; para ello se podrá consignar en el acta la suspensión de la audiencia, señalándose el día y hora de realización de la misma, quedando válidamente notificados para la siguiente reunión con su firma en el documento.

En caso ambas partes lo autoricen, el conciliador podrá consignar una fórmula conciliatoria propuesta por él; ello sin que tal propuesta genere responsabilidad para el conciliador o para la Institución6.

Cabe precisar que, de acuerdo a lo establecido en el Código de Protección y Defensa al Consumidor, la propuesta conciliatoria planteada por un proveedor que coincida con la medida correctiva ordenada por la autoridad administrativa, puede ser un atenuante, al momento de aplicar una sanción de multa dentro de un procedimiento administrativo.7

El artículo 76 del Decreto Supremo 020-2011TR8, referido a la concurrencia y representación de las partes, señala que la concurrencia de las partes es obligatoria y personal.

Así mismo el artículo 14 de la Ley 26872, Ley de Conciliación, manda que la concurrencia a la audiencia de conciliación es personal, salvo las personas, que, conforme a Ley, deban actuar a través de un representante legal.

En conclusión, puede observarse que el objeto de la presente iniciativa guarda estrecha concordancia con las políticas públicas establecidas por el Código de Protección y Defensa del

---

[6] **Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley Nº 29571**
Artículo 147º.- Conciliación.- (....) La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

[7] **Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley Nº 29571**
Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas
(...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(...) 2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.

[8] Reglamento del Decreto Legislativo 910 (artículo 76 vigente)

Consumidor y la Ley 26872, Ley de Conciliación y su reglamento el decreto Supremo 014-2008-JUS; **Además constituye una herramienta para el cumplimiento de las mismas, lo cual redunda en beneficio de los ciudadanos.**

II. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Perú.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Decreto Legislativo 1070 que modifica la Ley de Conciliación.
- Ley 26872, Ley de Conciliación.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo 014-2008-JUS, Reglamento de la Ley de Conciliación.
- Decreto Supremo 020-2011TR, Reglamento del Decreto Legislativo 910.
- Ley 26872, Ley de Conciliación Extrajudicial.
- Políticas Públicas del Acuerdo Nacional.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La aprobación de la iniciativa generaría un cambio en el sistema legal vigente principalmente en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, específicamente en lo que respecta al Sub capítulo II, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos; del Capítulo II, Justicia de Consumo del Título VII en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

3.1. Impacto para los consumidores y usuarios

- Para los consumidores, el impacto de la medida sería definitivamente beneficioso, pues recibirán mayor protección a sus intereses, eliminando la pérdida de tiempo que constituye para los consumidores solicitar una conciliación, esperar la misma y no llegar a una posible solución por la inasistencia constante de los proveedores.

- Esta situación de inasistencia del proveedor constituye también una pérdida para el Estado, que a través del Indecopi invierte horas de trabajo y trámites para citar a los

proveedores que insisten a la audiencia, perdiendo una oportunidad valiosa para evitar un futuro proceso, ya sea administrativo o judicial.

- Encontramos también un impacto positivo en los consumidores y en el propio mercado en general, al reducir la cantidad de procesos administrativos y judiciales en materia de consumo y sobretodo la posibilidad de llegar acuerdos en tiempos reducidos.

3.2. Impacto para el Estado

- También existiría un impacto positivo para el Estado, ya que al brindar mayor protección a los consumidores se observará una reducción en los conflictos de consumo y con ello, reducción de los recursos que el Estado debe destinar para la solución de los mismos, sea a través de tribunales administrativos, como de tribunales judiciales.

- Los ingresos que generen las multas a imponerse, por la inasistencia de los proveedores, constituyen ingresos para el erario nacional.

- Afianzará su obligación constitucional respecto a la relación Estado, empresa y público en general.

3.3. Impacto para los proveedores

- El impacto de la medida en cuestión de costos, recaería sólo en los proveedores que se nieguen a darse una oportunidad de solucionar los reclamos de sus consumidores.

- Los costos en que incurran los proveedores deben valorarse conjuntamente con aquellos que se evitarán al establecerse procesos administrativos o judiciales, que traerían costos mayores.

- Mejoraría su imagen empresarial ante los consumidores y la sociedad en su conjunto.

La propuesta redundará en beneficio para los consumidores, para el mercado en general, para el Estado, y la sociedad en su conjunto, siendo el costo a asumir por parte de los proveedores, sólo

en el caso de negarse a asistir a una audiencia de conciliación de consumo para escuchar al cliente o consumidor insatisfecho.

En resumen, la presente iniciativa legislativa presenta mayores beneficios que costos para su implementación y resulta acorde con el mandato constitucional de defensa de los derechos de los consumidores y con las políticas públicas establecidas por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

IV. EFECTO DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente propuesta legislativa se encuentra enmarcada dentro de las políticas públicas sobre defensa del consumidor que fueron establecidas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571y el artículo 1 de la Ley 26872, Ley de Conciliación que declara de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

La iniciativa legislativa, de convertirse en ley, establece mejores reglas para una efectiva conciliación de consumo, dentro del marco de la Constitución Política del Perú; la Ley de Conciliación Extrajudicial (Ley 26872); el Reglamento de la Ley de Conciliación; El Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571); El Código Civil y el Código Procesal Civil.

V. RELACIÓN DE LA NORMA CON EL ACUERDO NACIONAL.

La presente iniciativa se encuentra enmarcada en tres Políticas de Estado, la Vigésima Octava, la Décimo Sétima y la Vigésima Cuarta Política de Estado Política del Acuerdo Nacional.

La Vigésima Octava, específicamente referida al acceso a la justicia e independencia de la judicatura; siendo el Acuerdo Principal, el garantizar el acceso universal a la justicia, la promoción de la justicia de paz y la autonomía, independencia y el presupuesto del Poder Judicial, así como regular la complementariedad entre éste y la justicia comunal.

En cumplimiento de esta Política, el Estado está obligado a difundir la conciliación, la mediación, el arbitraje y en general los mecanismos alternativos de resolución de conflictos; adoptar medidas legales y administrativas para garantizar la vigencia y difusión de la Constitución, afianzar el

respeto irrestricto de los derechos humanos y asegurar la sanción a los responsables de su violación; fortalecer las instancias de control interno de los órganos jurisdiccionales; entre otros.

Así también, la presente iniciativa tiene relación con la Décimo Sétima Política de Estado, referida a la afirmación de la economía social de mercado y en la Vigésima Cuarta Política, referida a un Estado eficiente y transparente.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: WONG PUJADA Enrique FIR 10621936 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/09/2021 14:45:19-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ANDERSON RAMIREZ Carlos Antonio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08/09/2021 16:32:27-0500