



**PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA
EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y
DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

El congresista de la República, **ALFREDO PARIONA SINCHE**, integrante del grupo parlamentario PERÚ LIBRE, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa reconocido en el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y, en concordancia con los artículos 22 inciso c), 67, 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente proyecto de ley.

FÓRMULA LEGAL

**LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL
CONSUMIDOR**

Artículo 1. Objeto de la ley

La presente ley tiene por objeto modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para garantizar que los consumidores o usuarios afectados sean parte de la distribución de los montos correspondientes a las multas contra el proveedor que impone Indecopi o cualquier organismo regulador de la inversión privada en los servicios públicos, por la infracción de la normativa sobre la materia.

Artículo 2. Modificación de la Ley 29571

Modifícanse los artículos 97 y 104 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el texto siguiente:

“Artículo 97.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
- Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.

- e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
- f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
- g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se adquiriera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.

El consumidor o usuario afectado tiene derecho a recibir hasta el 40% (cuarenta por ciento) de la multa contra el proveedor que impone Indecopi o cualquier organismo regulador de la inversión privada en los servicios públicos, por la infracción del presente código y demás normas complementarias de protección al consumidor o de la respectiva normativa aplicable a los organismos reguladores de servicios públicos.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar”.

“Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

Las multas contra el proveedor que impone Indecopi o cualquier organismo regulador de la inversión privada en los servicios públicos por infringir el presente código y demás normas complementarias de protección al consumidor o de la respectiva normativa aplicable a los organismos reguladores citados, genera el derecho del consumidor o usuario afectado a recibir hasta el 40% (cuarenta por ciento) del monto sancionado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

Lima, diciembre de 2021.



Firmado digitalmente por:
CERRON ROJAS Waldemar
Jose FIR 20036514 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/12/2021 08:10:05-0500



Firmado digitalmente por:
PARIONA SINCHE Alfredo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/12/2021 18:19:25-0500



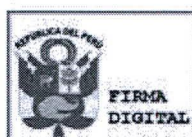
Firmado digitalmente por:
FLORES RAMIREZ Alex Randu
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/12/2021 16:07:33-0500



Firmado digitalmente por:
PALACIOS HUAMAN Margot
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/12/2021 12:52:57-0500



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/12/2021 13:04:08-0500



Firmado digitalmente por:
BELLIDO UGARTE Guido FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/12/2021 15:42:07-0500



Firmado digitalmente por:
TAPE CORONADO Maria
Elizabeth FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/12/2021 09:54:13-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De acuerdo con el artículo 156 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, “el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores”. Asimismo, se precisa que “La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas”. Se especifica, incluso, que el “porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos”.

En los siguientes artículos, no existe mayor detalle que prevea algún mecanismo legal para permitir que los consumidores puedan participar directamente de algún porcentaje de las multas impuestas por Indecopi. Es más, en el artículo 158 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, solo se precisa que “(...) de producirse daño a los consumidores por el mal accionar de la asociación, son responsables tanto la asociación como los representantes de ésta que participaron con dolo o culpa en ello, de acuerdo con las normas del Código Civil” ¿qué implica ello? Que el consumidor, que es el directo afectado, tenga que accionar ante la vía judicial a efectos de que pueda obtener un resarcimiento por el daño generado por la propia asociación que, en principio, debió representar sus intereses.

Nadie está en desacuerdo con el rol importante que cumplen las asociaciones de consumidores para la gestión de los reclamos y trámites por la afectación de los derechos de los consumidores en general. Tampoco estamos en desacuerdo en que a lo largo de todos estos años han cumplido un trabajo importante para generar algunos precedentes y decisiones en este ámbito que han contribuido a la defensa de la cultura de la protección de los derechos de los consumidores en el país. Sin embargo, debe entenderse que, ante todo, el

trabajo que cumplen no es de carácter lucrativo ni tampoco que las leyes de protección a los consumidores regulen asuntos abstractos sin advertir cuál es la realidad nacional en que se desenvuelve la aplicación de la norma.

Prescisamente, esa es la razón fundamental por la cual es necesario disponer algún mecanismo de protección razonable para que los consumidores afectados puedan ver protegidos sus derechos desde el Estado y, más aún, desde el trabajo que desempeña un órgano especializado como es Indecopi. Y esta protección debe ser lo suficientemente adecuada para no generar desincentivos en los consumidores de reclamar de forma directa y no depender de una asociación en la generalidad de los casos.

Precisamente, nos preguntamos una cuestión evidente ¿cuál es el incentivo para que un consumidor reclame directamente, mediante un procedimiento administrativo, si al final la sanción pecuniaria no será para él? ¿si al final, la autoridad de defensa del consumidor le dice que debe ir a la vía judicial a reclamar una indemnización?

Litigar en el país en un proceso de conocimiento, como es el señalado, puede demorar muchos años, lo que implicará la revisión de varias instancias y hasta la interposición de procesos paralelos, como puede ser uno de carácter constitucional. Además de ello, hay que sumar los costos que genera contratar un abogado, pagar las tasas procesales y todo el desgaste emocional que genera ser parte de un proceso judicial lento, engorroso y no previsible en cuanto al resultado.

Dicha realidad, indudablemente, no ha sido considerada al momento de la regulación de la norma que venimos comentando, que solo ha considerado en el ámbito de distribución del monto de la multa a las asocianes y no a los consumidores de forma puntual. Es decir, no se está priorizando a los directos afectados, desconociendo un asunto esencial del Estado, que es garantizar la protección de derechos con criterio de proporcionalidad y eficacia. Pretender que un derecho de un consumidor se asegure en la vía judicial y que el

procedimiento administrativo especializado no considere en la distribución del monto de la multa a dicho consumidor, es no atender a la realidad ni a los criterios mínimos de justicia y proporcionalidad que debe regir en un procedimiento en la vía administrativa.

Por las razones expuestas, la presente iniciativa legislativa propone modificar los artículos 97 y 104 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para permitir que los consumidores o osuarios tengan derecho a recibir hasta el 40% (cuarenta por ciento) de la multa contra el proveedor que impone Indecopi o un organismo regulador al proveedor, como consecuencia de la tramitación de un procedimiento administrativo en aplicación del citado código y demás normas complementarias de protección al consumidor.

Como puede notarse, los agregados que se proponen constituyen una alternativa razonable, que no altera lo estipulado por el artículo 156 antes citado, en el entendido que no disminuye el porcentaje máximo que corresponde distribuir a las asociaciones de consumidores, mediante convenio. Esto permitirá que no se alteren los acuerdos vigentes y que las instituciones de defensa de los consumidores como Indecopi otorguen una respuesta adecuada a los consumidores ante la violación de sus derechos.

Asimismo, el ámbito de aplicación de la ley no restringe a las sanciones pecuniarias que impone Indecopi, sino que también comprende a cualquier organismo regulador de la inversión privada en los servicios públicos, por cuanto estos organismos están comprendidos en los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Así, en su artículo 6 se establece:

“Artículo 63. La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente”.

En tal sentido, debe precisarse que el objetivo de la presente norma es lograr un escenario amplio de protección de los derechos consumidores, integrando a

todos los órganos que tienen competencia en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y en la sanción pecuniaria contra los respectivos proveedores infractores de la normativa sobre la materia. Ello, por cuanto no se debe olvidar que el derecho de protección al consumidor y del usuario es un derecho constitucional¹, siendo indispensable su protección adecuada porque ello tiene correlato en el fortalecimiento del régimen democrático, tal como lo ha reconocido el Tribunal Constitucional:

“Por mandato de los artículos 3° y 43° de la Constitución se consagra la existencia de un Estado social y democrático de Derecho, en donde los componentes de participación en búsqueda del bienestar general y el equilibrio ponderado de los agentes económicos no pueden ser ignorados. De ahí que si los destinatarios finales de los bienes y servicios que proveen las empresas son inobjetablemente los consumidores, las controversias generadas entre ellas y que incidan en dichos protagonistas, deben ser enfocadas en dirección a la defensa o protección que la propia norma fundamental se encarga de reconocer”².

Bajo los argumentos antes expuestos, se formula el presente proyecto de ley, que solo corrige una situación anómala que establece en la actualidad el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cual es no considerar al consumidor afectado en la distribución del monto de las multas que se imponen por infracción, precisamente, a sus derechos.

EFFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente iniciativa legislativa guarda conformidad con el artículo 65 de la Constitución, que establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. En ese sentido, se modifican los artículos 97 y 104 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para permitir que los consumidores o usuarios tengan derecho a recibir hasta el 40% (cuarenta por ciento) de la multa que impone Indecopi o un organismo

¹ Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente 1052-2006-PHD/TC, fundamento jurídico 3.

² Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente 3315-2004-AA/TC, fundamento jurídico 20.

regulador contra el proveedor, por infracción del citado código y demás normas complementarias de protección al consumidor.

ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

La presente iniciativa legislativa, por su naturaleza (modificación del Código Penal, con incidencia en la regulación de las sanciones que corresponden a la comisión de delitos) no genera un gasto efectivo e inmediato al erario nacional.

Por el contrario, la vigencia de la medida propuesta identificará ganadores desde una perspectiva económica: la sociedad (que verá garantizados sus derechos de mejor manera, asegurando que la ocurrencia de afectación de derechos de los consumidores tenga una proporcional y razonable respuesta de parte de los organismos públicos especializados). Los consumidores (quienes se verán incentivados a formular denuncias y quejas por afectación de sus derechos sin estar condicionados a tercerizar la iniciativa de reclamo) y el Estado (porque fortalecerá su legitimidad en su rol de garante de la democracia y protección de los derechos de los consumidores y usuarios; al tener estos últimos incentivos más efectivos para proteger sus derechos, podrán evidenciar un trabajo estatal con resultados positivos que la población apreciará favorablemente).

VINCULACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA Y CON LAS POLÍTICAS DEL ACUERDO NACIONAL

La presente iniciativa legislativa, en tanto refuerza la efectividad de la normatividad vigente en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, guarda directa vinculación con la política de Estado I, sobre democracia y Estado de Derecho, fundamentalmente, con aquella referida al fortalecimiento del régimen democrático y del Estado de derecho. Se fomenta la “afirmación de una cultura democrática que promueva una ciudadanía consciente de sus derechos y deberes”.

Lima, noviembre de 2021.