



COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

TEXTO SUSTITUTORIO PL 2103/2022-CR

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, UNIFORMIZANDO EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS

Artículo único. Modificación del artículo 88 de la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifica el párrafo 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los términos siguientes:

Artículo 88.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos en un plazo no mayor de quince días hábiles. Excepcionalmente la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, podrá establecer un plazo ampliatorio cuando la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo o requerimiento lo justifique, situación que debe ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Vacatio legis

La presente ley entra en vigor a los sesenta días hábiles contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

SEGUNDA. Reglamento

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's en un plazo no mayor de treinta días calendario, contados a partir de la publicación de la presente ley, emitirá la norma complementaria necesaria o adecuará las existentes para la aplicación efectiva del párrafo 88.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a la modificación aprobada por la presente ley.

Dese cuenta
Sala del Pleno

Lima, 27 de abril de 2023.


ELÍAS MARCIAL VARAS MELENDEZ
Presidente

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

EL TEXTO SUSTITUTORIO SÓLO CORRIGE ERRORES FORMALES EN EL CUERPO DE LA NORMA.

LOS CAMBIOS HAN SIDO SUGERIDOS POR LA OFICINA DE TÉCNICA LEGISLATIVA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, POR LO CUAL EL TEXTO SUSTITUTORIO MANTIENE EL SENTIDO DE LO APROBADO POR LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Lima, 27 de abril de 2023.



ELÍAS MARCIAL VARAS MELENDEZ
Presidente

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS