



DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 123/2016-CR Y 578/2016-CR QUE, PROPONEN UNA LEY QUE MODIFICA LOS ARTÍCULOS 24 Y 152 DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2016-2017

Señor Presidente:

Han sido remitidos para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, los proyectos de ley 123/2016-CR, por el que se propone una *"Ley que incorpora numeral 4 al artículo 4 al artículo III del Título Preliminar y modifica los artículos 24°, 44°, 104° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor"*, presentado por el Grupo Parlamentario Acción Popular, a iniciativa de los congresistas Yonhy Lescano Ancieta, Víctor Andrés García Belaúnde, Edmundo Del Águila Herrera, Miguel Román Valdivia y Armando Villanueva Mercado; y, 578/2016-CR, por el que se propone una *"Ley que modifica el plazo de respuesta de los reclamos y del libro de reclamaciones"*, presentado por el Grupo Parlamentario Fuerza Popular, a iniciativa de los congresistas Juan Carlos Eugenio Gonzales Ardiles, Wilmer Aguilar Montenegro, Alejandra Aramayo Gaona, Miguel Antonio Castro Grández, Miguel Ángel Elías Ávalos, Clayton Flavio Galván Vento, Yesenia Ponce Villareal de Vargas, Liliana Milagros Takayama Jiménez y Gilder Agustín Ushñahua Huasanga; ingresados a la Comisión con fecha 31 de agosto y 14 de noviembre de 2016, respectivamente.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en su décimo quinta sesión ordinaria, realizada el martes 18 de abril de 2017, APROBÓ por UNANIMIDAD DE LOS PRESENTES, el dictamen recaído en los proyectos de ley 123/2016-CR y 578/2016-CR, con el voto favorable de los congresistas Juan Carlos Eugenio Gonzales Ardiles, Edilberto Curro López, Modesto Figueroa Minaya, Saleh Carlos Salvador Heresi Chicoma, Yonhy Lescano Ancieta, José Marvin Palma Mendoza,

Freddy Fernando Sarmiento Betancourt, Gilbert Félix Violeta López y Guillermo Hernán Martorell Sobero¹.

I. SITUACIÓN PROCESAL

Las proposiciones legislativas materia del presente dictamen han sido remitidas para realizar el estudio y elaborar el dictamen correspondiente, únicamente, a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

II. RESUMEN

El proyecto de ley 123/2016-CR tiene como objeto adicionar un numeral 4 al artículo III del Título Preliminar de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, modificar los artículos 24, 44, 104 y 152 de la referida Ley, a fin de introducir las modificaciones que se reflejan en el siguiente cuadro:

Cuadro 1

Ley 29571	Proyecto de Ley 123
Artículo III.- Ámbito de aplicación 1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. 2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el	Artículo III.- Ámbito de aplicación 1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. 2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el

¹ El congresista accesitario Guillermo Hernán Martorell Sobero participó con voz y voto en la sesión, ante la ausencia del congresista titular Daniel Enrique Salaverry Villa, que se encontraban con licencia.

territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste. 3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.	territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste. 3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo. 4. <i>El presente Código se aplica a los servicios a título oneroso que brinda el Estado, en todos sus niveles, como proveedor a usuarios finales.</i>
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 a <u>treinta (30) días</u> calendario. Dicho plazo <u>puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo</u> <u>Código de Protección y Defensa del Consumidor justifique,</u> <u>situación que es puesta en conocimiento del consumidor</u> <u>antes de la culminación del plazo inicial.</u> (...)	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 a <i>siete (7) días</i> calendario. Dicho plazo <i>es improrrogable.</i> (...)
Artículo 44.- Redondeo de precios	Artículo 44.- Redondeo de precios Se encuentra prohibido que los

g

Se encuentra prohibido que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor, salvo que este manifieste expresamente su aceptación al momento de efectuar el pago del producto o servicio. Para los efectos de los donativos que se realicen, los establecimientos deben contar con carteles que informen en forma destacada el destino de esos donativos o la institución beneficiaria, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que establezca el Indecopi.	proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor. Para los efectos de los donativos que se realicen, los establecimientos deben contar con carteles que informen en forma destacada el destino de esos donativos o la institución beneficiaria, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que establezca el Indecopi.
Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor (...)	Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor (...) <i>Los consumidores o usuarios tendrán derecho a percibir hasta el 25% de la multa que imponga el INDECOPI al proveedor en todos los procesos administrativos previstos en la presente Ley donde intervengan como partes.</i>
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 remitir al	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 remitir al

Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones <u>cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.</u>	Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones <i>en el término de setenta y dos (72) horas de formulada la queja o reclamo junto con sus alegatos. El Indecopi podrá iniciar un procedimiento sancionador comunicando a las partes su decisión.</i>
--	---

El proyecto de ley 578/2016-CR tiene como objeto modificar los artículos 24 y 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de introducir las modificaciones que se reflejan en el siguiente cuadro:

Cuadro 2

Ley 29571	Proyecto de Ley 578
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 <u>a treinta (30) días</u> calendario. Dicho plazo puede <u>ser extendido por otro igual</u> cuando la naturaleza del reclamo lo <u>Código de Protección y Defensa del Consumidor</u> justifique, situación que <u>es puesta</u> en	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 <i>de quince (15) días</i> calendario. Dicho plazo puede <i>extenderse hasta por 7 días calendario adicionales y única vez</i>, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que <i>debe ponerse</i> en conocimiento del

conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. (...)	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 remitir al Indecopi la <u>documentación correspondiente al libro de reclamaciones</u> cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.	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 <i>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 copia de la queja o reclamo que contenga las acciones adoptadas por el proveedor o sus descargos en el plazo de 7 días útiles de formulada.</i> <i>Toda la información correspondiente al libro de reclamaciones recibida por el Indecopi será procesada y publicada en su página web a través de un Sistema de Reporte de Reclamaciones creado para este fin. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.</i>

III. FUNDAMENTOS DE LAS PROPOSICIONES

La proposición legislativa 123/2016-CR se fundamenta en que "...el presente proyecto de ley propone mantener el extremo del artículo 152° que establece que "los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones ara formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados", precando que "los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones en el término de setenta y dos (72) horas junto con sus alegatos. El Indecopi podrá iniciar un procedimiento sancionador comunicando a las partes su decisión."

De esta manera se dota de mayor eficacia legal a la figura jurídica del Libro de Reclamaciones haciendo obligatoria la remisión de la queja o reclamo y evitar el absurdo de la duplicidad de actos, al tener que presentar una nueva denuncia ante Indecopi, cancelado además una tasa de S/. 36.00, para que recién en tal momento se exija la remisión del Libro de Reclamaciones."²

La proposición legislativa 578/2016-CR se fundamenta en 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 mucho más facilidades para resolver rápidamente el reclamo del cliente o consumidor, pues es evidente que resulta mucho más complejo la evaluación que realiza el Indecopi por la actuación probatoria que se realiza en los procesos sumarísimos ante la autoridad administrativa.

La propuesta además de reducir el plazo propone que este nuevo plazo y sólo en casos excepcionales, es decir cuando el reclamo sea de naturaleza compleja como el servicio médico o el sistema bancario y siempre y cuando se le informe al consumidor de la prórroga y de las razones o justificaciones para que proceda la prórroga, antes de la culminación del plazo inicial, pueda ser prorrogado por 7

² Proyecto de ley 123/2016-CR, p. 6.

días adicionales. Esta prórroga excepcional se daría sólo en casos del reclamo complejo y por única vez."³

IV. MARCO NORMATIVO

1. Constitución Política del Estado.
2. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
3. Decreto Supremo 011-2011-PCM, mediante el cual se aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones; y, su modificatoria, el Decreto Supremo 006-2014-PCM.
4. Decreto Supremo 042-2011-PCM, mediante el cual se establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

V. ANÁLISIS

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, "(...) [d]efiende 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

³ Proyecto de ley 578/2016-CR, p. 4.

estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a un especial deber de protección (...)."

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, 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."*⁴

3.- Antecedentes

En el Período Parlamentario 2011-2016 el Grupo Parlamentario Alianza Parlamentaria, a iniciativa de los congresistas Yonhy Lescano Ancieta, Juan César Castagnino Lema, Marco Tulio Falconí Picardo, Casio Faustino Huaré Chuquichaico, Leonardo Agustín Inga Vásquez, Modesto Dalmacio Julca Jara, Norman David Lewis Del Alcázar, Manuel Antonio Merino De Lama, María del Carmen Omonte Durand de Dyer y Willyam Tito Valle Ramírez, presentó 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"*. Adicionalmente, se presentaron las siguientes proposiciones legislativas:

a) 2181/2012-CR, del Grupo Parlamentario Fuerza Popular, a iniciativa de los congresistas Héctor Virgilio Becerril Rodríguez, Aldo Maximiliano Bardález Cochagne, Juan José Díaz Dios, Jesús Pánfilo Hurtado Zamudio, Federico Pariona Galindo, Freddy Fernando Sarmiento Betancourt, Karla Melissa Schaefer Cuculiza y Pedro

⁴ 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

Carmelo Spadaro Philipps, proponiendo una *"Ley que modifica el artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la entrega del libro de reclamaciones"*.

b) 2103/2012-CR, del Grupo Parlamentario Fuerza Popular, a iniciativa de los congresistas Héctor Virgilio Becerril Rodríguez, Francisco Ccama Layme, María del Pilar Cordero Jon Tay, Ramón Kobashigawa Kobashigawa, Elard Galo Melgar Valdez, Rofilio T. Neyra Huamaní, Ángel Neyra Olaychea, Freddy Fernando Sarmiento Betancourt, Karla Melissa Schaefer Cuculiza, Julio Pablo Rosas Huaranga y Octavio Edilberto Salazar Miranda, proponiendo una *"Ley que modifica el artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al libro de reclamaciones"*.

c) 2641/2013-CR, del Grupo Parlamentario Unión Regional, a iniciativa de los congresistas Cecilia Tait Villacorta, Marco Tulio Falconí Picardo, Leonardo Agustín Inga Vásquez, Humberto Lay Sun, Norman David Lewis Del Alcázar, Rosa Delsa Mavila León, Wuilian Monterola Abregú, Gabriela Lourdes Pérez del Solar Cuculiza, Gustavo Bernardo Rondón Fudinaga y Karla Melissa Schaefer proponiendo una *"Ley que modifica los artículos 24 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor"*.

d) 2688/2013-CR, del Grupo Parlamentario Nacionalista Gana Perú, a iniciativa de los congresistas Julia Teves Quispe, Emiliano Apaza Condori, Rubén Rolando Coa Aguilar, Omar Karim Chehade Moya, Santiago Gastañadui Ramírez, Eduardo Nayap Kinin, Eulogio Amado Romero Rodríguez y José Antonio Urquiza Maggia, proponiendo una *"Ley que modifica el Libro de Reclamaciones"*.

La 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 unanimidad⁵, el correspondiente dictamen.

⁵ 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.

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.

4.- Dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Período Parlamentario 2011-2016

A pesar de los casi 3 años transcurridos desde el 13 de diciembre de 2014, fecha en que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos aprobó su dictamen favorable a la proposición legislativa antes reseñadas, el análisis efectuado en dicho instrumento sigue siendo válido y vigente, por lo que lo reproducimos, en parte, a continuación:⁶

"IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

a) Análisis Técnico

Modificación del numeral 24.1 del artículo 24 sobre el plazo de respuesta en la atención de reclamos.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por la Ley 29571 prevé 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 justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

La iniciativa legislativa 057/2011CR propone que el plazo de los proveedores para dar respuesta a los reclamos de sus consumidores se reduzca a 7 días calendario, plazo que además no podrá prorrogarse. Mientras que el Proyecto de Ley 2641/2013CR propone que el proveedor deberá informar periódicamente al Indecopi sobre los conflictos y resolución de las quejas formuladas en el libro de reclamaciones, si no se tuviese registro no será obligatorio el informe y de detectar infracciones no resueltas Indecopi podrá

⁶ Dictamen, pp. 5-8 y 10-13.

iniciar el procedimiento sancionador de oficio comunicando a las partes tal decisión en un lapso de 30 días calendario.

El análisis a realizar se enmarcará en determinar la necesidad de reducir el plazo de respuesta de los proveedores con la modificación del artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y además en establecer, en el mismo artículo 24 del Código la obligación de informar periódicamente los conflictos y resolución de quejas que se registren en el Libro de Reclamaciones.

(...)

Sobre la atención de reclamos previsto en el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la exposición de Motivos del código establece que "los proveedores deberán implementar mecanismos necesarios para brindar atención oportuna, continua y fluida a los consumidores y usuarios, debiendo contar con el personal suficiente, terminales de atención e implementación de personal en horarios de mayor demanda de atención del público"⁷. Siendo esta la intención del Código y considerando que un reclamo es una solicitud que presenta un consumidor o usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular.

Queda claro que 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, conforme lo señala el autor citado. Siguiendo a lo señalado por el ex presidente de la Comisión encargada de elaborar el Código de Consumo el doctor Walter Gutiérrez en la sesión ordinaria del periodo legislativo 2012-2013, "la oportunidad en los reclamos de consumo lo es todo"⁸, por ello que la reducción de 30 a 7 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 estas⁹ o una satisfacción; es cierto que existen oportunidades donde el reclamo será más complejo. En la opinión del propio Indecopi el

⁷ Exposición de Motivos del código de Protección y Defensa del Consumidor. Dictamen de los proyectos de ley 3580/2009 y 3954/2009.

⁸ Acta de la Décima Quinta Sesión Ordinaria del 20.03.2012.

⁹ Jaime Delgado Zegarra en "Consumo al Desnudo" pág. 54.

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 mucho más facilidades para resolver rápidamente el reclamo del cliente o consumidor, pues en el caso del artículo 124 es evidente que resulta mucho más complejo la evaluación que realiza el Indecopi por la actuación probatoria que se realiza en los procesos sumarísimos ante la autoridad administrativa.

La Cámara de Comercio por su parte ha señalado que el volumen de reclamos no permitiría atender las respuestas en el plazo propuesto, aduciendo a que hay negocios que el volumen de relaciones de consumo es muy alto, poniendo como ejemplo los retails.

La propuesta además de reducir el plazo propone que este nuevo plazo de 7 días hábiles no sea prorrogable. En este extremo consideramos, al igual que el Indecopi, que pueden existir situaciones en las que podría tomarle al proveedor algo más de 7 días calendario dar una respuesta, son casos excepcionales, cuando el reclamo sea de naturaleza compleja como el servicio médico o el sistema bancario y siempre y cuando se le informe al consumidor de la prórroga y de las razones o justificaciones para que proceda la prórroga, antes de la culminación del plazo inicial. El Indecopi debería señalar en qué casos un reclamo complejo bajo la competencia del artículo 24.1 podría excepcionalmente prorrogarse por única vez.

La Comisión en este extremo acoge las iniciativas, en el sentido de reducir el plazo a 15 días calendarios con la posibilidad de ser prorrogado por única vez por 7 días adicionales y siempre y cuando se le informe al consumidor de la prórroga y de las razones o justificaciones de la prórroga, antes de la culminación del plazo inicial.

(...)"

5.- Problemática

Conforme lo expone la exposición de motivos del Proyecto de Ley 578/2016-CR¹⁰, 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 justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

(...)

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.

(...)

Los reclamos de los consumidores peruanos a través del Libro de Reclamaciones ha mostrado una tendencia al alza, desde su creación en 2011 las quejas pasaron de 17,844 a 41,177 en 2014. Informó el Indecopi que dicha herramienta aumento 31.34% respecto al 2013¹¹. No hemos encontrado data oficial actualizada.

Este mismo reporte nos muestra que el número de sanciones y amonestaciones impuestas a establecimientos por no implementar el libro de reclamaciones ha crecido en los últimos años: si en 2012 se formularon 2,489 procesos, en 2014 la cifra pasó a 3,567.

(...)

Por otro lado, el Indecopi implementó un sistema informático denominado **Controla tus reclamos**¹², mediante el cual los proveedores (solo aquellos que desarrollen actividades económicas en establecimientos comerciales y registren un ingreso anual igual o mayor a 3,000 UIT) reportan de manera obligatoria los reclamos y quejas que reciben por parte de los consumidores.

(...)

¹⁰ Proyecto de Ley, pp. 3-6.

¹¹ <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/13/libro-reclamaciones-funciona/>

¹² http://servicios.indecopi.gob.pe/controlatusreclamos/publico/pgw_registro.seam

Consideramos que la herramienta no es suficientemente efectiva por la poca información y difusión de la misma.

Para ello el proyecto de ley plantea que toda la información correspondiente al libro de reclamaciones recibida por Indecopi deberá procesada y publicada en su página web a través de un Sistema de Reporte de Reclamaciones creado para éste fin. El reglamento establecerá las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo."

6.- Data relevante

Conforme a información obtenida del Indecopi¹³, la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor realizada en el 2015 en el ámbito rural, el 72% de los encuestados declararon conocer el Libro de Reclamaciones; de ese universo, sólo el 26,7% habían hecho uso del Libro. Las razones por las que el 73.2% restante no ha utilizado el Libro pueden apreciarse en el cuadro 3.

Asimismo, entre el año 2012 y octubre de 2016 se han sancionado, a nivel nacional, 6,941 proveedores por 11,246 infracciones que han generado multas por un total de 4,992 unidades impositivas tributarias (UIT). Las infracciones más recurrentes son las reflejadas en el Cuadro 4.

7.- Opiniones recibidas

7.1. La Comisión, respecto del proyecto de ley 123/2016-CR, ha recibido las siguientes opiniones:

- a) La Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg), con Carta 133-2016-PRESIDENCIA/APESEG, de fecha 13 de octubre de 2016, suscrito por su Presidente, Eduardo Morón Pastor, señala "...no estamos de acuerdo con el proyecto bajo comentario."

¹³ Informe N° 100-2016/DCP-INDECOPI, de fecha 14 de noviembre de 2016, suscrito por

Cuadro 3

Razones por las que no se utilizó el Libro de Reclamaciones



Fuente: Indecopi

Cuadro 4

Detalle del hecho infractor	N° de sanciones	Monto de la multa en UIT
Establecimiento no cuenta con Libro de Reclamaciones	4,369	1,709
Establecimiento no cuenta con aviso de Libro de Reclamaciones	4,133	1,682
Hojas del Libro de Reclamaciones no cumplen con las especificaciones del reglamento	414	143
Aviso no se encuentra en lugar visible y accesible	130	106
Libro de Reclamaciones virtual no se encuentra en plataforma de fácil acceso	32	27
Otros	115	142
Total	9193	3,810

Fuente: Indecopi

- b) La Confederación Nacional de Instituciones Financieras Privadas (Confiep), mediante Carta CONFIEP PRE-222/16, de fecha 17 de octubre de 2016, suscrito por su Presidente, Martín Pérez Monteverde, formula sus "...observaciones a las disposiciones contenidas en la iniciativa legislativa materia de análisis y solicitamos respetuosamente que sea archivada".
- c) La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), con Oficio 010-ASPEC/PRES, de fecha 20 de octubre de 2016, suscrito por su Presidente, Crisólogo Cáceres Valle, expresa su conformidad con la proposición legislativa.
- d) La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), mediante Oficio 4956-2016-PCM/SG/OCP, de fecha 9 de noviembre de 2016, suscrito por su Secretaria General, María Soledad Guiulfo Suárez Durand, remite los siguientes informes:
- d.1) 082-2016/DPC-INDECOPI, de fecha 5 de octubre de 2016, suscrito conjuntamente por Anahí Chávez Ruesta, Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor; Erickson Molina Pradel, Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1; y, Silvia Zavaleta Flores, Secretaria Técnica (e) de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2. El referido informe concluye que "La propuesta de modificación del numeral 24.1 del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, requiere contar con un mayor análisis..."; y, que "...la propuesta de modificación del artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, no resultaría oportuna...".
- d.2) 176-2016-PCM/OGAJ-CMV, de fecha 2 de noviembre de 2016, suscrito por la abogada Carmen Moreno Ventocilla; hecho suyo por el abogado Edgard Eduardo Ortiz Gálvez, Director de la Oficina General de Asesoría Jurídica. El referido informe concluye

que: "...no resulta jurídicamente viable la aprobación del proyecto de ley N° 12/2016-CR...".

7.2 Respecto del proyecto de ley 578/2016-CR, se han recibido las siguientes opiniones:

a) La Confederación Nacional de Instituciones Financieras Privadas (Confiep), con Carta CONFIEP PRE-242/16, de fecha 28 de noviembre de 2016, suscrito por su Presidente, Martín Pérez Monteverde, formula sus "...observaciones a las disposiciones contenidas en la iniciativa legislativa materia de análisis y solicitamos respetuosamente que sea archivado".

b) La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), mediante Oficio 5440-2016-PCM/SG/OCP, de fecha 19 de diciembre de 2016, suscrito por su Secretaria General, María Soledad Guiulfo Suárez Durand, remite los siguientes informes:

b.1) 082-2016/DPC-INDECOPI, de fecha 5 de octubre de 2016, suscrito conjuntamente por Anahí Chávez Ruesta, Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor; Erickson Molina Pradel, Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1; y, Silvia Zavaleta Flores, Secretaria Técnica (e) de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2. El referido informe concluye que "La propuesta de modificación del numeral 24.1 del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, requiere contar con un mayor análisis..."; y, que "...la propuesta de modificación del artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, no resultaría oportuna...".

b.2) 2051-2016-PCM/OGAJ-CMV, de fecha 29 de noviembre de 2016, suscrito por la abogada Carmen Moreno Ventocilla; hecho suyo por el abogado Edgard Eduardo Ortiz Gálvez, Director de la Oficina General de Asesoría Jurídica. El referido informe concluye

observando el proyecto de ley por considerar que requiere un mayor análisis.

- c) La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), con Oficio 48644-2016-SBS, de fecha 22 de diciembre de 2016, suscrito por la Superintendente, Socorro Heysen Zegarra, ha expresado su **conformidad** con el proyecto de ley, considerando sus propuestas complementarias para modificar el artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- d) La Defensoría del Pueblo (DP), mediante 18-2017-DP/PAD, de fecha 17 de enero de 2017, suscrito por el Primer Adjunto (e), José Elice Navarro, ha expresado su **opinión favorable** pues considera que la iniciativa legislativa garantiza el derecho de los ciudadanos a la protección de sus derechos de consumidor promoviendo un mecanismo rápido para la solución de los reclamos.

Asimismo, sustentan que La reducción de los plazos y la obligación de enviar una copia de los reclamos al Indecopi, no solo favorece el ejercicio del derecho a contar con mecanismos de reclamación rápidos, sino que convierte a éste en un verdadero instrumento del Estado para el monitoreo de los niveles de cumplimiento de las normas del Código del Consumidor.

No respondieron las solicitudes de opinión formuladas por la Comisión: (a) la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC); (b) la Asociación de Consumidores y Usuarios del Perú (ASPEC); y, (c) la Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros (AINCUS).

7.3 Finalmente, resulta importante destacar que las iniciativas legislativas presentadas en el Período Legislativo 2011-2016, antes citadas, que sirven de antecedente a los proyectos de ley materia del presente dictamen, obtuvieron **opinión favorable** del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual

(Indecopi)¹⁴; y, de la Asociación de Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec).

8.- Beneficios de la aprobación de las normas propuestas

De aprobarse las iniciativas legislativas materias del presente dictamen, 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.

9.- Evaluación del articulado

9.1 Modificación propuesta al artículo III del Título Preliminar de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

La propuesta de modificación consiste en incorporar un cuarto párrafo al artículo III con el siguiente texto:

¹⁴ El Indecopi respecto de la modificación al artículo 24 señala estar de acuerdo con disminuir el plazo que señala el código de 30 días a 7 días como plantea el Proyecto de Ley 57/2011CR para dar respuesta a los reclamos. Sin embargo respecto del Proyecto de Ley 2641/2013CR que pretende también la modificación al artículo 24 señala que este artículo se encuentra estructuralmente en el capítulo referido a idoneidad de los productos y servicios del Código de Protección y Defensa del Consumidor y siendo los 30 días de plazo que tienen los proveedores en general para responder a los reclamos remitidos mediante comunicaciones escritas, líneas de atención de reclamos o cualquier medio electrónico dispuesto para dicha finalidad y no necesariamente a los que efectúan su actividad en establecimientos comerciales abiertos al público. Informe 079-2013/DPC-INDECOPI, citado en el dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, p. 14

"Artículo III.- Ámbito de aplicación
(...)"

4. El presente Código se aplica a los servicios a título oneroso que brinda el Estado, en todos sus niveles, como proveedor a usuarios finales."

El numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al definir quiénes se considera proveedores para efectos de la aplicación de las normas del propio Código, señala que se consideran proveedores Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

Como puede verse el Código de Protección y Defensa del Consumidor se aplica, al considerarlos proveedores, a las personas jurídicas de derecho público que, a título gratuito u oneroso, prestan servicios a los consumidores. En consecuencia, el decreto supremo 042-2011-PCM, cuya finalidad es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, establece en su artículo 3 que Las Entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444¹⁵, deben

¹⁵ Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública:

1. El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados;
2. El Poder Legislativo;
3. El Poder Judicial;
4. Los Gobiernos Regionales;
5. Los Gobiernos Locales;
6. Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.
7. Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto se consideran sujetas a las

contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Por esta razón, la propuesta de modificación del artículo III de la Ley 29571, resulta innecesaria.

9.2 Modificación propuesta al artículo 24 de Ley 29571

Las propuestas consisten en modificar primer párrafo del artículo 24 a fin de reducir el plazo de 30 días calendario que se otorga a los proveedores para atender los reclamos que presentan sus consumidores y darles una respuesta. En un caso, el proyecto de ley 123/2016-CR se reduce el plazo a 7 días calendario, improrrogable; el proyecto de ley 578/2016-CR, reduce ese plazo a 15 días calendario, con posibilidad de prorrogarse sólo una vez, hasta por 7 días calendario adicionales y única vez, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, lo cual debe ser informado al consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

Tanto la PCM como el Indecopi y Confiep se oponen a la modificación por considerar que no se habría sustentado la posible afectación que tendrían algunos proveedores ante la existencia de actividades comerciales que por su naturaleza realizan la comercialización de productos de manera masiva a comparación de otras actividades económicas que por su propia naturaleza no se desarrollan en la misma intensidad.

Es entendible que Confiep analice la iniciativa desde la perspectiva del proveedor (el empresario); lo que no se entiende es que los entes estatales como la PCM y, especialmente el Indecopi, que tiene entre

normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de ley que las refiera a otro régimen; y

8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

sus funciones la protección del consumidor¹⁶, privilegien al proveedor por encima del consumidor, que es quien tiene amparo constitucional¹⁷.

De otro lado, la Defensoría del Pueblo apoya la reducción de plazo. Efectivamente, esperar 30 días calendarios (plazo que puede extenderse a 60 conforme a nuestra legislación vigente), para obtener una respuesta respecto de un reclamo originado no hechos atribuibles al consumidor sino por actos u omisiones del proveedor resulta excesivo y no cumple con los objetivos del Libro de Reclamaciones. Tal como lo señaló Walter Gutiérrez Camacho, hoy Defensor del Pueblo, ante la Comisión, en el año 2012, *"la oportunidad en los reclamos lo es todo"* ¹⁸; de otro lado, Jaime Delgado Zegarra, especialista en materia de consumo, ex Presidente de Aspec y ex Congresista de la República, destaca que, al acudir al Libro de Reclamaciones, *"la mayoría de las veces las personas sólo buscan una explicación, una disculpa, un compromiso de que no se volverá a presentar situaciones como estas"* ¹⁹.

El uso del Libro de Reclamaciones, debe ser una excepción, en el entendido que los proveedores deben ofrecer bienes y/o prestar servicios en forma y condiciones adecuadas. Por tanto, la respuesta del proveedor ante una queja planteada por el consumidor resulta ser una situación excepcional. De otro lado, puede considerarse que un plazo expeditivo al proveedor para responder una queja, podría ser

¹⁶ Decreto Legislativo 1033, mediante el cual se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Indecopi:

"Artículo 2.- Funciones del INDECOPI.-

2.1 El INDECOPI es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo;

(...)"

¹⁷ Constitución Política del Perú:

"Artículo 65º.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. (...)"

¹⁸ Acta de la Décima Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, realizada el 20 de marzo de 2012.

¹⁹ DELGADO ZEGARRA, Jaime: *Consumo al Desnudo*. Aspec. Lima, 2011, p. 54.

un aliciente para que los proveedores cumplan con su deber de idoneidad.

Reducir el plazo de 60 días calendario (30 días ordinarios más 30 días de prórroga), a sólo 7 días calendario, como propone el proyecto de ley 123/2016-CR, podría resultar excesivo. No obstante, una reducción a la mitad de ese tiempo, 30 días calendario (15 días ordinarios más 15 días de prórroga) resulta adecuada. Esta afirmación se confirma si consideramos que, según *información proporcionada por la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG), gremio asociado a CONFIEP, el plazo promedio de atención a un reclamo en el primer y segundo trimestre de este año, es de 15,6 días, con un máximo de 28 días debido a la complejidad de los casos.*²⁰

En ese sentido la propuesta de modificación al primer párrafo del artículo 24 de la Ley 29571, que se incluye en el texto sustitutorio del presente dictamen es el siguiente:

"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 **quince (15) días calendario**. Dicho plazo puede **extenderse, por una única vez**, por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que **debe ponerse** en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial."*

9.3 Modificación propuesta al artículo 44 de Ley 29571

El artículo 44 de la Ley 29571 establece la prohibición a los proveedores de redondear precios en perjuicio del consumidor, dejando a salvo la posibilidad de hacerlo cuando el consumidor manifieste expresamente su aceptación al momento de efectuar el pago del producto o servicio. La propuesta consiste en modificar el

²⁰ Opinión Institucional adjunta a la Carta CONFIEP PRE 222-/16, p. 3.

artículo 44 a fin de eliminar dicha salvedad y que, en consecuencia, en ningún caso el proveedor pueda redondear precios.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor contempla la prohibición expresa del redondeo de precios cuando se perjudique al consumidor, situación que debe ser informada por el proveedor; caso contrario se incurre en una infracción administrativa. En el correspondiente procedimiento administrativo sancionador que sigue Indecopi, de oficio o por denuncia de parte, es el acreedor quien debe acreditar que el consumidor aceptó el redondeo. De no ser así, sería pasible de sanción.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que el 6 de enero de 2011, el Banco Central de Reserva del Perú emitió la Circular N° 002-2011-BCRP, mediante la cual se dispone retirar de circulación, a partir del 1 de mayo de 2011, las monedas de un centavo (S/. 0,01). Dicha circular establece, adicionalmente:

"Artículo 4. A partir del 1 de mayo de 2011, sólo para los pagos en efectivo y sobre el monto total a pagar, se procederá al redondeo tomando como referencia lo dispuesto en el Artículo 44° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, (...)"

9.4 Modificación del artículo 104 de la Ley 29571

La propuesta de modificación consiste en incorporar un cuarto párrafo al artículo 104 con el siguiente texto:

*"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor
(...)*

Los consumidores o usuarios tendrán derecho a percibir hasta el 25% de la multa que imponga el INDECOPI al proveedor en todos los procesos administrativos previstos en la presente Ley donde intervengan como partes."

El artículo 115 de la Ley 29571 señala claramente:

"Artículo 115.- Medidas correctivas reparatorias

115.1 Las medidas correctivas reparatorias tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior...

(...)

115.7 Las medidas correctivas reparatorias como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. (...)"

El resarcimiento por daños o responsabilidad civil (daño emergente, lucro cesante, daño moral, daño personal) es de competencia del Poder Judicial o del fuero arbitral, no de la vía administrativa, En ese sentido el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo 100, prevé:

"Artículo 100.- Responsabilidad civil

El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil²¹ en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparatorias y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor."

Por esta razón, la propuesta de modificación del artículo 104 de la Ley 29571, no resulta viable.

²¹ Código Civil (Decreto Legislativo 295):

"Art. 1969.- Indemnización de daño por dolo o culpa

Aquel que por dolo o culpa causa un daño a otro está obligado a indemnizarlo. El descargo por falta de dolo o culpa corresponde a su autor."

9.5 Modificación propuesta al artículo 152 de Ley 29571

El artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor impone a los establecimientos comerciales la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando éste le sea requerido. Es decir, se impone una obligación al proveedor pero condicionada a la discrecionalidad de la autoridad administrativa. Sobre esta materia, las propuestas de modificación son las siguientes:

a) Conforme la propuesta del proyecto de ley 123/2016-CR, los establecimientos comerciales deben remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones dentro de las 72 horas de formulado el reclamo, junto con sus alegatos. De ser el caso, el Indecopi podría iniciar un procedimiento sancionador comunicando a las partes su decisión.

b) Conforme la propuesta del proyecto de ley 578/2016-CR, los establecimientos comerciales deben dar respuesta a los reclamos y quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del Código y de remitir al Indecopi la copia de la queja que contenga las acciones adoptadas por el proveedor o sus descargos en un plazo no mayor de 7 días útiles de formulada. Toda la información correspondiente al Libro de Reclamaciones recibida por el Indecopi será procesada y publicada en su página web a través de un Sistema de Reporte de Reclamaciones creado para este fin.

Tanto la información idónea y oportuna, como el acceso a ésta, resultan fundamentales en las relaciones de consumo²²:

"Evidentemente el deber de información hacia el consumidor y usuario se alza como un principio que tiende a modificar favorablemente las condiciones de la vida común. (...)

²² PROCONSUMER: *El consumidor y la relación de consumo*, 20 de enero de 2017. En: <http://www.proconsumer.org.ar/index.php/2011-08-15-07-10-58/80-proconsumer/110-consumidor-y-consumo>

Debemos conocer nuestros derechos, sobre todo en la etapa pre-contractual, por ser de suma importancia para el consumidor conocer las características esenciales de los bienes y servicios, y de aquellas disposiciones que establecen normas obligatorias y gratuitas de información, (...)

Es de resaltar que este derecho de información, en la mayoría de los casos, se presenta "débil" o "insignificante" ante el mayúsculo cúmulo informático que obtienen o poseen las empresas; un ejemplo más de su poder económico y negociador. De cara a la creciente complejidad de los problemas técnicos, jurídicos y sociales que le presenta el medio, es muy significativa la falta de apoyo para la educación del consumidor y la carencia de conocimientos a su alcance. Situación ésta, altamente perjudicial para el consumidor."

En este orden de ideas, y bajo el amparo de las disposiciones constitucionales²³ vigentes, resulta necesario y relevante que Indecopi tenga acceso a información actualizada de los problemas en las relaciones de consumo que desencadenan quejas o reclamos; sistematizarlas y ofrecerlas a los consumidores y usuarios en general, a fin de coadyuvar a la toma de decisiones.

El propio Indecopi reconoce su carencia de información al declarar que *no cuenta con una base de datos que consolide el número de reclamos presentados contra todos los proveedores a nivel nacional a través del libro de reclamaciones.*²⁴

Adicionalmente, y de acuerdo a la misma información proporcionada por Indecopi, sus acciones de supervisión y fiscalización del cumplimiento de las norma de protección al consumidor realizadas entre los años 2011 y 2016, no sólo son limitadas (11,680 acciones de supervisión en 6 años), sino que se han reducido sustancialmente, conforme se refleja en el Cuadro 5.

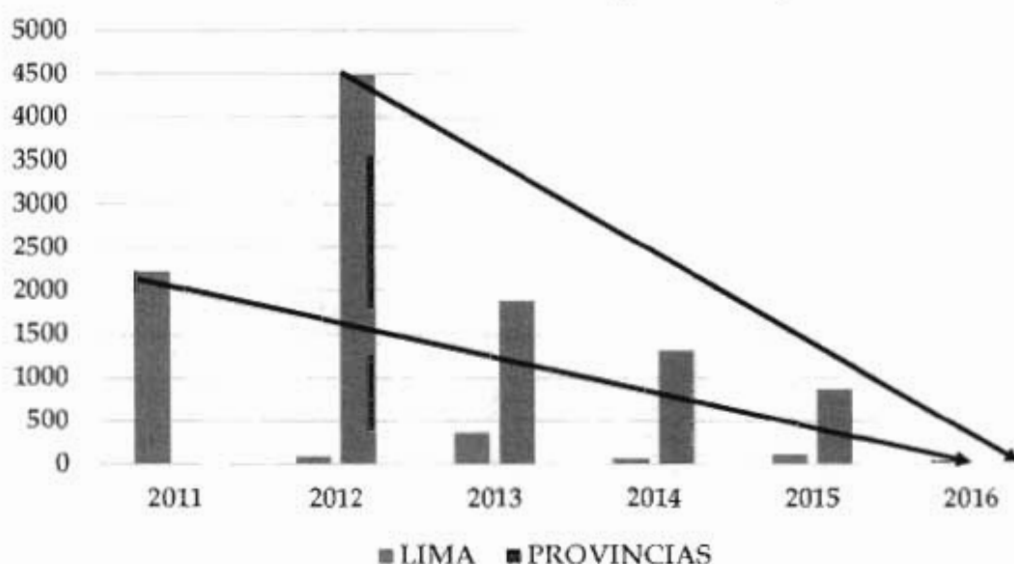
²³ Constitución Política del Perú:

"Artículo 65°.- 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. (...)"

²⁴ Informe N° 100-2016/DCP-INDECOPI, p. 3.

Cuadro 5

Fiscalización realizada por Indecopi



Fuente: Indecopi
Elaboración propia

En ese sentido la propuesta de modificación del artículo 152 de la Ley 29571, que se incluye en el texto sustitutorio del presente dictamen es el siguiente:

"Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

152.1 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 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 copia de la queja o reclamo que contenga las acciones adoptadas por el proveedor o sus descargos cuando esta le sea requerida, en el plazo de 7 (siete) días útiles.

152.2 Los proveedores que registren un ingreso anual que registren un ingreso anual correspondiente a aquel declarado en el ejercicio fiscal anterior, igual o mayor a tres mil (3,000)

unidades impositivas tributarias, deben reportar la información contenida en sus Libros de Reclamaciones en el Sistema de Reportes y Reclamaciones (SIREC), a través del aplicativo informático implementado por el Indecopi y en las condiciones que establezca su Consejo Directivo, mediante la correspondiente directiva.

152.3 Toda la información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones debe ser de acceso libre y gratuito para los consumidores, a través del portal institucional del Indecopi."

VI. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones antes expuestas la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en concordancia con lo dispuesto en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** de los proyectos de Ley 123/2016-CR y 578/2016-CR, con el siguiente texto sustitutorio:

LEY QUE MODIFICA LOS ARTÍCULOS 24 Y 152 DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo único. Objeto de la Ley

Modifícanse los artículos 24 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 quince (15) días calendario. Dicho plazo puede **extenderse, por una única vez**, por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que **debe ponerse** en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.*

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad,

debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

152.1 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 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 copia de la queja o reclamo que contenga las acciones adoptadas por el proveedor o sus descargos, siempre, en el plazo de 7 (siete) días útiles.

152.2 Los proveedores que registren un ingreso anual correspondiente a aquel declarado en el ejercicio fiscal anterior, igual o mayor a tres mil (3,000) unidades impositivas tributarias, deben reportar la información contenida en sus Libros de Reclamaciones en el Sistema de Reportes y Reclamaciones (SIREC), a través del aplicativo informático implementado por el Indecopi y en las condiciones que establezca su Consejo Directivo, mediante la correspondiente directiva.

152.3 Toda la información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones debe ser de acceso libre y gratuito para los consumidores, a través del portal institucional del Indecopi."

Salvo distinto parecer. Dese cuenta.

Sala de Comisiones.

Lima, 18 de abril de 2017.

MIEMBROS TITULARES



1. GONZALES ARDILES, Juan Carlos
Presidente
(Fuerza Popular)



2. CURRO LÓPEZ, Edilberto
Vicepresidente
(Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



3. FIGUEROA MINAYA, Modesto
Secretario
(Fuerza Popular)



4. CASTRO GRÁNDEZ, Miguel Antonio
(Fuerza Popular)



5. ELÍAS ÁVALOS, Miguel Ángel
(Fuerza Popular)



6. PALMA MENDOZA, José Marvin
(Fuerza Popular)



7. SALAVERRY VILLA, Daniel Enrique
(Fuerza Popular)



8. SARMIENTO BETANCOURT, Freddy F.
(Fuerza Popular)



9. SEGURA IZQUIERDO, César Antonio
(Fuerza Popular)



10. FORONDA FARRO, María Elena
(Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



11. HERESI CHICOMA, S. Carlos Salvador
(Peruanos por el Cambio)



12. VIOLETA LÓPEZ, Gilbert Félix
(Peruanos por el Cambio)



13. DONAYRE GOTZCH, Edwin Alberto
(Alianza para el Progreso)



14. LESCANO ANCIETA, Yonhy
(Acción Popular)



15. VELÁSQUEZ QUESQUÉN, Ángel Javier
(Célula Parlamentaria Aprista)

MIEMBRO ACCESITARIO



1. MARTORELL SOBERO, Guillermo Hernán
(Fuerza Popular)



COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS
REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Período Anual de Sesiones 2016 - 2017

RELACIÓN DE ASISTENCIA A LA DÉCIMO QUINTA SESIÓN ORDINARIA

Lima, 18 de abril de 2017

Hora: 10.30 a.m.

Lugar: Hemíciclo Raúl Porras Barrenechea, Palacio Legislativo

MIEMBROS TITULARES



1. GONZALES ARDILES, JUAN CARLOS
Presidente
(Fuerza Popular)



2. CURRO LÓPEZ, EDILBERTO
Vicepresidente
(Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



3. FIGUEROA MINAYA, MODESTO
Secretario
(Fuerza Popular)



4. CASTRO GRÁNDEZ, MIGUEL ANTONIO
(Fuerza Popular)



5. ELÍAS ÁVALOS, MIGUEL ÁNGEL
(Fuerza Popular)



6. PALMA MENDOZA, JOSÉ MARVÍN
(Fuerza Popular)



7. SALAVERRY VILLA, DANIEL ENRIQUE
(Fuerza Popular)

OF. 0176 - 2016 - 2017/DSV.02



8. SARMIENTO BETANCOURT, FREDDY FERNANDO
 (Fuerza Popular)



9. SEGURA IZQUIERDO, CÉSAR ANTONIO
 (Fuerza Popular)



10. FORONDA FARRO, MARÍA ELENA
 (Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



11. HERESI CHICOMA, SALEH CARLOS SALVADOR
 (Peruanos por el Cambio)



12. VIOLETA LÓPEZ, GILBERT FÉLIX
 (Peruanos por el Cambio)



13. DONAYRE GOTZCH, EDWIN ALBERTO
 (Alianza para el Progreso)



14. LESCANO ANCIETA, YONHY
 (Acción Popular)



15. VELÁSQUEZ QUESQUÉN ANGEL JAVIER
 (Célula Parlamentaria Aprista)

OF. 159-2017/HEFI-G2

OF. 616-2016-2017/CR-VQ

MIEMBROS ACCESITARIOS



1. DONAYRE PASQUEL, PATRICIA ELIZABETH
(Fuerza Popular)



2. LIZANA SANTOS, MÁRTIRES
(Fuerza Popular)



3. MARTORELL SOBERO, GUILLERMO HERNÁN
(Fuerza Popular)



4. MELGAR VALDEZ, ELARD GALO
(Fuerza Popular)



5. PETROZZI FRANCO, FRANCISCO ENRIQUE HUGO
(Fuerza Popular)



6. PONCE VILLARREAL DE VARGAS, YESENIA
(Fuerza Popular)



7. TAKAYAMA JIMÉNEZ, MILAGROS
(Fuerza Popular)





8. TORRES MORALES, MIGUEL ÁNGEL
(Fuerza Popular)



9. ARCE CÁCERES, RICHARD
(Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



10. APAZA ORDOÑEZ, JUSTINIANO RÓMULO
(Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



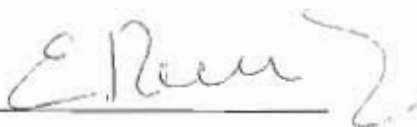
11. ARANA ZEGARRA, MARCO ANTONIO
(Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



12. CHOQUEHUANCA DE VILLANUEVA, ANA MARÍA
(Peruanos por el Cambio)



13. RODRÍGUEZ ZAVALETA, ELÍAS NICOLÁS
(Célula Parlamentaria Aprista)



14. LEÓN ROMERO, LUCIANA MILAGROS
(Célula Parlamentaria Aprista)

LG 1390

AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
Lima, 18 de Abril del 2017

18 ABR 2017

RECIBIDO

Por

Firma

Hora

OFICIO N° 0176 - 2016 - 2017 /DSV - CR.

Congresista:

JUAN CARLOS GONZALES ARDILES.

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Presente.-

Referencia: Licencia a la Sesión del día Martes 18.

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarle cordialmente, y a la vez manifestarle por especial encargo del señor Congresista Arq. Daniel Salaverry Villa; se solicita la licencia a la DÉCIMO QUINTA SESIÓN ORDINARIA llevada a cabo el día 18 de abril del presente año; por encontrarse en la Comisión de Constitución y Reglamento en cuál es miembro titular.

Agradeciéndole se sirva usted considerar en la asistencia respectiva, la licencia respectiva.

Hago propicia la ocasión para testimoniarte las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



Abog. Geanmarco Quezada Castro.

Asesor I

DSV/CR
Ase/GO



Lima, 18 de Abril del 2017

LG 1391

OFICIO N° 159 2017/MEFF-CR

Señor:

Juan Carlos Gonzales Ardiles

**Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos**

De mi especial consideración:

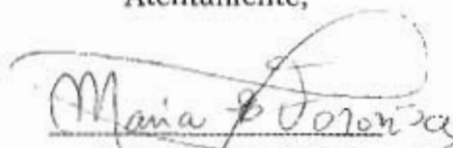
Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente.

Motiva la presente hacer de su conocimiento que debido a encontrarme en actividades de representación parlamentaria, no podré asistir a la 15° Sesión Ordinaria de la Comisión que usted tan dignamente preside.

Por lo anteriormente señalado, solicito a Usted tenga a bien emitir la licencia correspondiente.

Agradeciendo su atención al presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Maria Elena Foronda Farro
Congresista de la República



MEFF/nm



LG 1392

Lima, 18 de abril del 2017

OFICIO N° 616-2016-2017/CR-JVQ

Señor :

JUAN CARLOS GONZALES ARDILES

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos
Presente.-

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted por encargo del Congresista Javier Velásquez Quesquén, miembro titular de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, con el fin de excusar su inasistencia a la sesión convocada para el día de hoy martes 18 de abril del presente a las 10:30 am., debido a que se encuentra participando a la misma hora en la Comisión de Constitución y Reglamento del Congreso de la República.

Reconocido por su oportuna deferencia, me suscribo de usted, expresándole mis sentimientos de especial consideración y estima.

Atentamente,

ROXANA CORTINA MENDOZA
ASESORA