123. 578 /2016-CR

— DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
26 JUN 2017
RECIBIDO
Firma:..... Hora: 12:40 M.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 26 de junio de 2017

OFICIO Nº 175 -2017 -PR

Señora
LUZ SALGADO RUBIANES
Presidenta del Congreso de la República
Presente.-

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, con relación a la Ley que modifica los artículos 24 y 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Al respecto, estimamos conveniente observar la misma por lo siguiente:

a. Con relación a la modificación del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, nos encontramos de acuerdo con el cambio propuesto, considerando que el plazo de quince (15) días calendario -prorrogable por única vez por un periodo igual- que se propone establecer para la atención de reclamos resultaría ser razonable y beneficiaría a los consumidores quienes obtendrán respuestas adecuadas a los reclamos que formulen en un periodo de tiempo menor.

b. No obstante, con relación a la modificación del artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley desvirtúa la naturaleza del Libro de Reclamaciones, en tanto mecanismo autocompositivo de solución de conflictos de consumo, reduciendo su eficacia, en la medida que, independientemente de la solución a la que puedan haber arribado el consumidor y el proveedor, la queja o reclamo serán puestos en conocimiento de la administración. Esta situación generaría, en la práctica, un desincentivo para que el proveedor busque solucionar, por iniciativa propia, los inconvenientes presentados por los consumidores en el marco de una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta.

c. De otro lado, la Ley contiene imprecisiones técnicas que no permiten su interpretación. Así, por ejemplo, no es clara al señalar el modo y la oportunidad en la que los proveedores deben cumplir con las nuevas obligaciones. Asimismo, incorpora el término "descargos" (diferente al empleado en el Código y el Reglamento), generando la duda de si dicha comunicación va dirigida a los consumidores o proveedores. Finalmente, no hace referencia sobre qué acciones deberá adoptar el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - Indecopi, pudiendo entenderse como acciones de difusión, supervisión, fiscalización. sanción.

d. Por otra parte, la obligación de reportar los reclamos presentados en contra de los proveedores cuyos ingresos anuales sean iguales o mayores a 3000 (Tres mil) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), a través de un aplicativo informático denominado Sistema de Reportes de Reclamaciones - SIREC, se encuentra

contemplada en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, siendo que la Autógrafa de la Ley ha incorporado dicha obligación en el artículo 152.2 del Código. Sin perjuicio de ello, cabe advertir que el nuevo texto del artículo 152.1, al introducir la obligación general de remitir al Indecopi copia de las hojas de reclamaciones que contengan las acciones adoptadas por el proveedor o sus descargos, obligaría a los proveedores cuyos ingresos anuales sean iguales o mayores a 3000 (Tres mil) Unidades Impositivas Tributarias a realizar un reporte adicional de sus reclamos y quejas, esto en la medida que ya vienen cumpliendo con reportar al Sistema de Reportes de Reclamaciones los reclamos recibidos en sus libros de reclamaciones.

e. De acuerdo con un Análisis de Calidad Regulatoria, en el que se valoran en qué medida las iniciativas cumplen, efectivamente, la misión de cautelar el interés público, resolver un problema o prevenirlo, y el dimensionar la carga que se impone en términos de costos económicos sobre los agentes económicos, se puede afirmar que el problema que se buscar solucionar con la aprobación de la presente Ley no ha sido adecuadamente identificado, acotado y sustentado, lo que lleva a que la alternativa de solución propuesta resulte sobredimensionada.

   Por ello, consideramos que, de implementarse la Ley, el impacto sobre los distintos agentes de económicos resultará ser sustantivo, al igual que sobre el Sistema de Protección al Consumidor. No solo los proveedores deberán incurrir en costos para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones, sino que demandaría recursos públicos del Estado para que la autoridad encargada desarrolle efectivamente las acciones de supervisión, fiscalización y sanción respecto de las nuevas obligaciones a cargo de los administrados, incluso sin evidencia alguna de que efectivamente genere beneficio a los consumidores. Dar cumplimiento a estas acciones demandaría contratar personal ad-hoc, disponer de infraestructura física, informática, mobiliario y computadoras, que en total sumaría aproximadamente S/ 410 millones, lo cual comprendería la contratación de 10 mil nuevos colaboradores.

Por las razones expuestas, se observa la mencionada Ley, en aplicación del artículo 108 de la Constitución Política del Perú.

Atentamente,

PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD
Presidente de la República

FERNANDO ZAVALA LOMBARDI
Presidente del Consejo de Ministros

123 y 578/2016-CR

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Lima, 26 de Junio de 2017

Pase a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, con cargo de dar cuenta de este procedimiento al Consejo Directivo.

JOSÉ F. CEVASCO PIEDRA
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

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 de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente código y de remitir al Indecopi, la copia de la queja o reclamo que contenga las acciones adoptadas por el proveedor o sus descargos, siempre, en el

Exp. 17-012968 Sobre 127

plazo de 7 (siete) días útiles. El Indecopi informa las acciones correspondientes que adopte en defensa del consumidor, a través de su página web.

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 de 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 Reportes de Reclamaciones (SIREC) debe ser de acceso libre y gratuito para los consumidores, a través del portal institucional del Indecopi".

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Adecuación

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en un plazo no mayor de 180 (ciento ochenta) días calendario, contados a partir de la vigencia de la presente ley, emitirá las directivas necesarias o adecuará las existentes, para la aplicación efectiva del artículo 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a la modificación aprobada por la presente ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los siete días del mes de junio de dos mil diecisiete.

LUZ SALGADO RUBIANES
Presidenta del Congreso de la República

ROSA BARTRA BARRIGA
Primera Vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA