COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

PL 123
25.5.17

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE RELATORIA, AGENDA Y ACTAS
01 JUN 2017
Recibido por: MR 2:52 pm

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 15 (quince) 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.

NO X

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

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 3 000 (tres mil) 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.

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