Texto sustitutorio
" Sustitutorio
" Votado

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Dpto. de Relatoría, Agenda y Actas
DOCUMENTO RECIBIDO EN SALA
25 MAYO 2017
RECIBIDO
Hora: 12:18
Firma:

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

S/N
25/5/17

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2016-2017

F:95

TEXTO SUSTITUTORIO

C:0

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:

A:0

"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.

2da
F:87
C:0
D:0

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
25 MAY 2017
RECIBIDO
Firma: Hora: 12:25

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

DIPOSICIÓN 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.

Lima, 25 de mayo de 2017.

JUAN CARLOS GONZALES ARDILES
Presidente
Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos