



Las conciliaciones entre consumidores y proveedores en procedimientos sumarísimos en primera instancia se incrementaron 23 veces (2,300%) y en segunda instancia 68 veces (6,800%), gracias a modificaciones del Decreto Legislativo 1308 al Código de Protección y Defensa del Consumidor

- ✓ Los allanamientos de los proveedores a favor de denuncias de consumidores en procedimientos sumarísimos se incrementaron 37 veces (3,700%) y en procedimientos ordinarios 39 veces (3,900%)
- ✓ Los incumplimientos de acuerdos conciliatorios se redujeron en 79% debido a multas más drásticas a proveedores por este motivo
- ✓ El tiempo de resolución de denuncias en las Comisiones de Protección del Consumidor se redujo en 24%.
- ✓ Todas las instancias de Protección al Consumidor aumentaron la cantidad de casos resueltos dentro del plazo legal: 81% en órganos de procedimientos sumarísimos, 89% en comisiones de protección al consumidor, y 98% en el Tribunal
- ✓ Los incentivos introducidos por el DL 1308 generan un ahorro potencial de más de S/ 31 millones para consumidores y proveedores principalmente por reducción de costos legales.

El impacto económico de las modificaciones realizadas al Código de Protección y Defensa del Consumidor es muy positivo y tuvo como efecto el incremento de las conciliaciones en 2,300 % y un ahorro potencial de S/ 31,5 millones, de acuerdo con los resultados de un estudio presentado hoy por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi (GEE). Este concluye que la normativa vigente desde diciembre de 2016, ha permitido a consumidores y proveedores promover la solución de conflictos o, en todo caso, simplificar y acelerar los procedimientos.

Según el documento de trabajo '**Impacto económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo N° 1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**', que compara estadísticas de los primeros semestres de 2017 y 2018 en relación al primer semestre de 2016, se determinó, de un lado, que el proceso de conclusión anticipada, es decir la solución de controversias entre proveedores y consumidores, vía conciliación, mediación, transacción allanamiento u otra forma de acuerdo, generó un considerable ahorro de S/ 28,1 millones.; y, de otro lado, el estudio estimó también que las pérdidas reputacionales, es decir la afectación de la imagen y marca de una organización evitadas por las empresas que hicieron uso de las diversas formas de conclusión anticipada, ascenderían potencialmente a S/ 3,4 millones.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





Sobre la aplicación de la figura de conclusión anticipada, esta permitió reducir los costos de litigación (menos costos de asesoría legal y documentación para la presentación de la denuncia y descargos) ante los Órganos de Procedimientos Sumarísimos (OPS).

Por ejemplo, en el primer semestre de 2018, las conclusiones anticipadas ante los OPS se incrementaron en 23 veces (2,300%) con respecto al primer semestre del 2016, ya sea porque el denunciante se desistió del procedimiento o porque las partes llegaron a un acuerdo mediante conciliación. En tanto, las conclusiones anticipadas por allanamiento o reconocimiento se incrementaron 37 veces (3,700%). Los expedientes concluidos en OPS, por incumplimiento de acuerdos conciliatorios, se redujeron en 79 %, debido a que la actual multa es de 200 UIT (equivalente a 830 000 Soles).

Menos tiempo

El resultado de las modificaciones al Código evidencia igualmente un menor tiempo de tramitación de los casos presentados, favoreciendo la atención de un mayor porcentaje de casos dentro de plazo durante el primer semestre del 2018, en el orden de 81 % en Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos, 89 % en Comisión de Protección del Consumidor (CPC) y 98% en Sala de Protección al Consumidor (SPC).

El estudio también ofrece estadísticas relacionadas a las comisiones de protección del consumidor. En estas, las apelaciones con conclusión anticipada se incrementaron sustancialmente en 68 veces más (6,800%). Además, se presenta un aumento de procedimientos concluidos por allanamiento o reconocimiento, creciendo en 39 veces (3,900%) comparando el primer semestre 2018 contra el primer semestre 2016. Por su parte, las apelaciones de procedimientos iniciados en OPS ante la SPC (también conocidos como recursos de revisión) disminuyeron en 99.9 %, debido a la eliminación del recurso de revisión para que la Sala conociera el caso como una especie de tercera instancia, lo cual dilataba aún más los procedimientos sumarísimos que por su naturaleza deben ser céleres.

Con relación a CPC, el tiempo promedio de resolución de denuncias disminuyó en 24,76% entre el primer semestre 2016 y el del 2018 (pasando de 111 a 83,4 días hábiles).

Cabe recordar, que el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, cuenta con competencia primaria y de alcance nacional para conocer presuntas infracciones a la normativa de consumo, competencia que solo puede ser negada cuando esta haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Al respecto, el Código vigente desde octubre de 2010, introdujo los procedimientos sumarísimos a cargo de los OPS, a efectos de brindar soluciones oportunas y sencillas a los consumidores, donde los conflictos de consumo se resuelven en 30 días hábiles -atendiendo a materias y

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

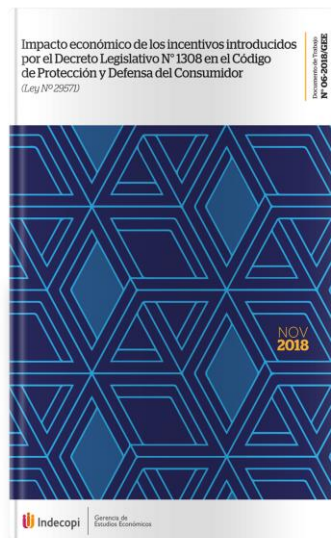
Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





cuantías menores-, manteniendo los procedimientos sancionadores ordinarios que se tramitan en las CPC, los cuales cuentan con un plazo legal de 120 días hábiles a efectos de emitir un pronunciamiento.

Puede revisar el documento de trabajo aquí:



<https://bit.ly/2EhvZaS>

Lima, 14 de diciembre de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

