

El Indecopi aprueba directiva que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

- ✓ **Norma unifica y sistematiza las reglas aplicables a los procedimientos de protección al consumidor, y garantiza la validez y cumplimiento de los derechos de los consumidores.**

Con el fin de establecer reglas complementarias y comunes para el desarrollo eficaz y eficiente de los procedimientos administrativos de protección al consumidor, que se tramitan ante los órganos resolutivos especializados de la institución, el Indecopi aprobó la **“Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”**.

Es un texto único, sistematizado y garantista en favor del consumidor, regula tanto los procedimientos iniciados por denuncia del consumidor como los impulsados por iniciativa de la autoridad. Asimismo, establece las reglas aplicables a los procedimientos sumarísimos y a los ordinarios.

La norma consolida las disposiciones contenidas en diversas directivas que regulaban los procedimientos en materia de protección al consumidor. Ha sido organizada diferenciando los tipos de procedimiento y las etapas en las que se dividen estos; además, en los procedimientos ordinarios establece plazos para conceder las apelaciones y elevar los expedientes a segunda instancia.

Asimismo, contempla que para los procedimientos ordinarios iniciados por denuncia del consumidor se emita un informe final de instrucción, antes de la resolución final, con la finalidad de que los proveedores y consumidores comprendidos en el proceso, puedan plantear sus observaciones en un plazo de cinco días hábiles.

Los requisitos que deben cumplir las denuncias por infracción a las normas de protección al consumidor, para el procedimiento sumarísimo y ordinario, se han unificado en un solo artículo para ambas vías, dándole mayor dinamismo.

Se ha previsto, asimismo, que los ciudadanos extranjeros puedan identificarse en el procedimiento con copia de su carné de extranjería o de cualquier otro documento que permita su identificación. La norma modifica los plazos para iniciar los procedimientos y para conceder las apelaciones.

La citada disposición **deroga** la Directiva N° 005- 2017/DIR-COD-INDECOPI “Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”; la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias.

La Directiva ya se encuentra vigente y es aplicable a todos los procedimientos incluyendo los que están en trámite. El documento se encuentra en el Portal Institucional del Indecopi www.gob.pe/indecopi.

Lima, 03 de mayo de 2021