

Comisión de Defensa del Consumidor aprobó por unanimidad la reducción de plazos de atención de reclamos de 30 a 15 días hábiles

- ✓ **Presidente del Indecopi sustentó ante la Comisión del Congreso las modificaciones del Ejecutivo (PCM e Indecopi) a la autógrafa de la Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos de los consumidores.**

Hoy, durante la sesión de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO) se aprobó por unanimidad la propuesta de reducción del plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores, de 30 días calendarios a 15 días hábiles, sustentada por el presidente del Indecopi, Julián Palacín Gutiérrez, como parte de las observaciones planteadas por el Poder Ejecutivo (PCM – Indecopi) a la Autógrafa de ley que proponía modificar los artículos 24 y 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor.

Cabe señalar que, inicialmente el Proyecto de Ley fue iniciativa del Congresista José Luna Gálvez, presidente de CODECO y fue aprobado en diciembre por mayoría en el Pleno del Congreso. Dicha propuesta contemplaba una reducción de plazo de atención de 30 días calendario a 07 días hábiles, que en la práctica no sería posible de cumplir por parte de los proveedores (en su mayoría Mipymes), ya que no todos los casos que reciben tienen el mismo nivel de complejidad; en ese sentido, el Ejecutivo, a través del Indecopi propuso un nuevo plazo, considerando la experiencia de otros países como México, Colombia y Uruguay que comparten misma tradición jurídica (atención de reclamos en 15 días).

“Saludamos que esta Comisión venga debatiendo temas de interés nacional en favor del consumidor y agradecemos se haya consensuado sobre las observaciones planteadas por el Poder ejecutivo. Seguimos luchando y estamos en la misma línea para reducir el plazo de atención de los reclamos, que va a impactar directamente en la ciudadanía, es un gran paso en la defensa de los derechos del consumidor”, expresó la máxima autoridad del Indecopi.

En tanto, la congresista Isabel Cortez agradeció la presencia del Dr. Palacín Gutiérrez y su voluntad de contribuir con la labor legislativa de la Comisión, “Esta es la forma como debemos trabajar, en conjunto, tanto legislativo como Ejecutivo”, resaltó.

Asimismo, el congresista Américo Gonza, secretario de la CODECO, saludó la presencia del Indecopi y el resultado de un trabajo en conjunto en favor de la ciudadanía. “Sé que vamos a lograr muchas cosas en conjunto en defensa de los usuarios y poco a poco vamos a fortalecer sus derechos”, precisó.

El dictamen de allanamiento será debatido en el pleno, y de aprobarse, esta Ley regirá después de 60 días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano. Cabe señalar que, el Poder Ejecutivo, a través del Indecopi, en trabajo en conjunto con Susalud y los reguladores a los que les es aplicable el artículo 24 del Código, deberá emitir las directivas necesarias o adecuar las existentes para su aplicación efectiva, en un plazo no mayor de 30 días calendario, contados a partir de la publicación de la Ley.

Lima, 08 de febrero de 2022