

Indecopi: Usuarios tendrán la opción de ser asistidos por personas cuando empresas brinden atención mediante bots

- ✓ **Institución verificará el cumplimiento de este derecho, establecido en la Ley N°31601, que modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- ✓ **Medida busca que los consumidores también tengan la posibilidad de comunicarse con un asistente personal no digital con quien puedan interactuar directamente.**

Tras la promulgación de la Ley N°31601, que modificó el artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los proveedores deben ofrecer a los consumidores la opción de ser atendidos por una persona cuando brinden asistencia virtual. Es decir, si ofrecen atención mediante los llamados *chatbot* o *callbot* también debe ofrecer la opción de que sea una persona la que atienda al consumidor.

Ante esta modificación, el Indecopi informó que vigilará el mercado para garantizar el cumplimiento de esta disposición que beneficia al consumidor.

La directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Ana Peña, destacó que, la Ley “busca que el consumidor también tenga la posibilidad de comunicarse con un asistente personal, no digital, con quien pueda interactuar directamente”. Asimismo, señaló que la norma no limita o prohíbe el uso de herramientas virtuales o asistentes digitales por parte de los proveedores para la atención de sus clientes.

Cabe señalar que, para formular la Ley N°31601, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República (CODECO) acogió la opinión técnica del Indecopi, a fin de que los consumidores puedan acceder fácilmente a información oportuna, suficiente y veraz, sin que esto suponga una carga regulatoria que atente contra la innovación tecnológica en la atención al consumidor.

Reportes sobre atención a los consumidores

Desde el inicio del estado de emergencia, el Indecopi identificó a través de su Centro Especial de Monitoreo 18 266 reportes y consultas respecto a la ‘falta de atención de reclamos’, de los cuales 107 están relacionados con el uso de *bots* o inteligencia artificial para la atención de reclamos, siendo los sectores más reportados: transporte (60) y financiero y seguros (33).

Lima, 09 de noviembre de 2022