

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
CC	:	RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE EJECUTIVO
ASUNTO	:	OPINIÓN SOBRE PROYECTO DE LEY N° 157/2021-CR, QUE PROPONE LA LEY QUE REDUCE EL PLAZO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS QUE PRESENTAN LOS CONSUMIDORES
REFERENCIA	:	OFICIO N° 027-2021-2022/CODECO-CR
FECHA	:	7 de octubre de 2021

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	COORDINADOR LEGAL	JOHAN DANIEL ROSALES HEREDIA
REVISADO POR	COORDINADORA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – PRIMERA INSTANCIA	MÓNICA ROXANA OROZCO MATZUNAGA
APROBADO POR	DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA



I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto analizar el contenido del Proyecto de Ley 157/2021-CR, por el que se propone la “Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores”.

II. ANTECEDENTE

Mediante Oficio N° 027-2021-2022/CODECO-CR, recibido el 20 de setiembre de 2020, el señor José Luna Gálvez, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, solicitó al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL) emitir opinión sobre el Proyecto de Ley antes mencionado, el cual propone los siguientes aspectos:

- Modificar los artículos 24 y 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código de Consumo) a efectos de reducir el plazo con que el que –actualmente– cuentan los proveedores para atender y dar respuesta a los reclamos presentados por los consumidores, de treinta (30) días calendarios a siete (7) días hábiles; así como el plazo de ampliación, de treinta (30) días calendarios a tres (3) días hábiles.
- Otorgar un plazo de treinta (30) días calendario al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) para la emisión o adecuación de las directivas necesarias.

III. ANÁLISIS

En primer término, debe indicarse que la modificación propuesta no afecta el ámbito de competencia del OSIPTEL, dado que de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del Código de Consumo, en el caso de la atención de las reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos, las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.

Sin perjuicio de ello, debemos indicar que, si bien consideramos que una reducción de plazos podría resultar positiva a efectos de atender rápidamente a los consumidores, se carece de información respecto a si el plazo propuesto (7 días) resulta razonable, sin que con ello se afecte el procedimiento de atención de reclamos.

En efecto, si bien por un lado la reducción de plazos de atención podría significar una atención más célere a los consumidores, de otro lado, ello podría conllevar un impacto negativo en caso dicho plazo no resulte suficiente o adecuado para la atención de los reclamos.

Cabe señalar que, el Código de Consumo no obliga a los proveedores a otorgar una solución favorable a dichos reclamos, sino solo a atenderlos, por lo que, podría ocurrir que, si un proveedor considera que el tiempo para realizar una evaluación de los reclamos es insuficiente, podría verse incentivado a optar por otorgar una respuesta desfavorable ante dicha situación. Ello, especialmente considerando que, la atención o no de dicho reclamo no



excluye la posibilidad que el consumidor efectúe una denuncia administrativa por la infracción a las disposiciones del Código de Consumo.

Como se observa del texto del Proyecto, la reducción planteada es mayor al 50% del plazo actualmente establecido, lo cual podría generar que el proveedor no analice adecuadamente el reclamo y no otorgue una solución adecuada al caso, y ante ello el malestar de los consumidores sea trasladado a otras instancias, tanto a nivel administrativo (INDECOPI) y/o judicial, sin que tales entidades puedan contar con la logística para asumir dicha carga y dilatándose la solución al usuario, considerando los tiempos de atención que involucra la participación de estas.

A manera de ejemplo, podemos mencionar el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el cual el procedimiento de reclamos se inicia ante la empresa operadora como primera instancia administrativa. En este procedimiento, existen tres (3) plazos distintos para la resolución de reclamos de primera instancia, dependiendo de la materia reclamada, los cuales son de tres (3), quince (15) y veinte (20) días hábiles. Cabe señalar que, en este caso estamos ante un servicio público, por lo que existiría una mayor justificación para la atención célere de los reclamos.

Ahora, si bien estos plazos son menores al plazo actual establecido en el numeral 24.1 del artículo 24 del Código de Consumo, su reducción a siete (7) días en la generalidad de los casos, no solo impactaría en la evaluación que las empresas pudieran realizar de los reclamos, sino que, al incrementarse la insatisfacción por parte de los usuarios ya sea porque no se obtenga una respuesta favorable o porque no se obtenga ninguna respuesta oportunamente, se incrementarían tanto las apelaciones como las quejas por falta de atención oportuna de los reclamos. Cabe indicar que el solo incremento de los casos -ya sea que finalmente sean favorables o no al usuario-, genera un impacto fuerte en relación a la logística para asumir la evaluación de dichos casos.

De acuerdo a lo antes expuesto, si bien reiteramos que la propuesta no afectaría el ámbito de aplicación del OSIPTel y estamos de acuerdo con que ello se haya propuesto de esa manera, dados los aspectos antes señalados, consideramos que la razonabilidad de la aplicación del plazo de siete (7) días para otros mercados debe ser adecuadamente analizada, a efectos de no generar el efecto contrario al deseado.

En ese sentido, resulta importante contar con una adecuada evaluación del tiempo que resultaría necesario para que un proveedor realice una completa evaluación y solución a los distintos reclamos de los consumidores, con información que sustente alguna posible reducción.

Asimismo, se observa que, el análisis costo-beneficio que incluye carece de la evaluación e identificación de los costos que tendría su impacto, por lo que no podría concluirse de ello, que necesariamente se vaya a generar un impacto positivo socialmente.

Por tanto, consideramos importante se evalúen los comentarios que podría merecer esta propuesta legislativa por parte del INDECOPI, como entidad competente en los mercados distintos a los de servicios públicos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

En atención a lo antes expuesto, se concluye que:



- La modificación propuesta no afecta el ámbito de competencia del OSIPTEL, dado que, en el caso de reclamos vinculados a la prestación de servicios públicos, el propio Código de Consumo reconoce que las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.
- Sin perjuicio de ello, la reducción del plazo de atención de reclamaciones en otros mercados debe analizarse adecuadamente a efectos que no se generen incentivos para la no atención favorable de estas, así como el incremento de la insatisfacción por parte de los consumidores que, posteriormente, sea trasladado a otras instancias. En ese sentido, consideramos importante se evalúen los comentarios que podría merecer esta propuesta legislativa por parte del INDECOPI.

Finalmente, se recomienda que el OSIPTEL remita el presente informe a la Presidencia del Consejo de Ministros y a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República.

Atentamente,

