

REVISTA INDUSTRIALLEGAL



En esta edición entrevistamos a **Miguel Ángel Zapatero**, Gerente General de la Bolsa de Valores de Lima, sobre el proceso de integración de las bolsas de valores de Perú, Colombia y Chile.

La especialista en mercados de capitales y fintechs, **Diana Bogotá**, escribe sobre la industria fintech en Latinoamérica y la necesaria relación entre la tecnología y la regulación.

Wilfredo Murillo, Socio de Gericó Associates, la primera consultora de marketing jurídico, comunicación y business development en Europa y Latinoamérica para abogados, escribe sobre la innovación en la industria legal.

Se propone plazo de 7 días hábiles para la atención de reclamos y quejas de consumidores .

El 8 de setiembre de 2021 se publicó el Proyecto de Ley N° 157/2021-CR, mediante el cual se propone la modificación de los artículos 24 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a efectos de: (i) reducir el plazo del proveedor para atender reclamos de los consumidores de treinta (30) días calendario (con una extensión del mismo plazo cuando la naturaleza del reclamo lo justifique) a siete (7) días hábiles (con una extensión de tres (3) días hábiles cuando la naturaleza del reclamo lo justifique); y, (ii) establecer que este último plazo aplica también para la atención de quejas de los consumidores (el "Proyecto de Ley").

Si bien el Proyecto de Ley tiene por finalidad agilizar la atención de reclamos y quejas para que los consumidores cuenten con una respuesta rápida, no se ha considerado que el nuevo plazo propuesto podría ser insuficiente para brindar una solución real a los problemas de los consumidores. En este sentido, no llama la atención que el Proyecto de Ley no haya recibido el respaldo del INDECOPI o que haya sido observado por el Poder Ejecutivo. Entre los principales cuestionamientos se destacan los siguientes:

(i) No se toma en cuenta la complejidad y el volumen de los reclamos y quejas que se generan en algunos sectores de la economía, los cuales podrían demandar un tiempo de atención mayor al propuesto.



Jimena Pérez Devoto

jpd@prcp.com.pe

(ii) No se repara en que los proveedores, por tratar de cumplir con el referido plazo de atención de reclamos y quejas a fin de evitar una potencial sanción, podrían emitir respuestas desprovistas de contenido.

(iii) No se prevé cómo esta obligación impactará a las microempresas, quienes también deberán cumplir con absolver reclamos y quejas en este corto plazo, a pesar de no contar con los mismos recursos que una gran empresa.

En conclusión, el Proyecto de Ley debe ser reevaluado. Es necesario realizar un análisis técnico de costo-beneficio que evidencie que, en conjunto, los consumidores, proveedores, Estado y mercado en general serán beneficiados con la medida en comentario.

