

## Se aprueban nuevos plazos para la atención de reclamos y quejas en materia de protección al consumidor

22 de marzo de 2022

El día de hoy, 22 de marzo de 2022, se ha publicado la Ley N° 31435 (la “Ley”) que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (el “Código de Consumo”), reduciendo los plazos para atender los reclamos y quejas de los consumidores.

### ¿En qué consiste la modificación?

Mediante la Ley (i) **se reduce el plazo de atención de reclamos** de 30 días calendario (prorrogables por 30 días más) a únicamente 15 días hábiles improrrogables; y, (ii) **se extiende la aplicación de dicho plazo de respuesta obligatorio a la atención de quejas**, respecto de las cuales no existía previamente deber de respuesta por parte del proveedor al tratarse, principalmente, de una disconformidad o malestar respecto de la atención al público.

### ¿Desde cuándo será exigible dar respuesta a los consumidores en el plazo máximo de 15 días hábiles?

La Ley entrará en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación, es decir, a partir del 21 de mayo del 2022. Asimismo, en la segunda disposición complementaria final de la Ley se dispone un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de esta modificación, para que sea INDECOPI directamente quien emita las directivas necesarias o adecúe las existentes para la aplicación de las modificaciones realizadas.

En ese sentido, INDECOPI ha declarado que ya **ha activado un plan de trabajo** para que la Ley se pueda implementar a escala nacional dentro del plazo concedido.

### ¿Qué sanción puede recibir el proveedor si no brinda respuesta dentro del nuevo plazo?

El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, asigna la clasificación de tipo B a la infracción de no comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, por lo que la multa base por esta infracción para pequeñas empresas oscilaría entre 2.5 hasta 5 UIT, y para medianas y grandes empresas entre 5 UIT hasta 10 UIT.

Puede ver el texto comparativo del Código de Consumo anterior y las nuevas disposiciones en el siguiente cuadro:

Disposición anterior	Nueva disposición
Artículo 24.1.- “(...) los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un <b>plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.</b> ”	Artículo 24.1.- “(...) los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un <b>plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.</b> ”
Artículo 152.- “(...) Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. (...)”	Artículo 152.- “(...) Los establecimientos comerciales tienen la obligación de <b>dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente código</b> y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando este le sea requerido. (...)”

\* \* \*

Para cualquier aclaración o ampliación con relación al contenido del presente memorando, por favor contacte al Dr. Carlos Patrón, al Dr. David Kuroiwa, al Dr. Giancarlo Baella y a la Dra. Ana Lucía Figueroa al 612-3202. Cualquier consulta adicional, por favor contacte al Sr. Paul Manrique a la siguiente dirección electrónica: [pmb@prcp.com.pe](mailto:pmb@prcp.com.pe).

**Carlos  
Patrón**

Socio  
cap@prcp.com.pe

**David  
Kuroiwa**

Asociado Principal  
dkh@prcp.com.pe

**Giancarlo  
Baella**

Asociado Principal  
gbp@prcp.com.pe

**Ana Lucía  
Figueroa**

Asociada  
afd@prcp.com.pe

ESCUCHA NUESTROS  
PODCASTS



VISITA NUESTRO  
BLOG