CLIENT MEMO

Payet Rey Cauvi Pérez

Se regulan obligaciones de los proveedores vinculadas a la entrega de información sobre contratos de consumo

01 de agosto de 2022

El 28 de julio se publicó en El Peruano la Ley N° 31537 (la "Ley") que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (el "Código"). Mediante esta norma se regulan obligaciones de los proveedores vinculadas a la entrega de información sobre el contrato de consumo.

Si bien el artículo 47 del Código establece la obligación de los proveedores de entregar copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando hayan sido celebrados por escrito y de forma electrónica, mediante la Ley se incorporan precisiones adicionales:

- Dicha obligación se extiende también a la contratación por vía telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital.

- Si en alguna oportunidad el consumidor solicita copia física o virtual del contrato y demás información vinculada con dicho acto jurídico, el proveedor deberá entregarla en un plazo de quince (15) días hábiles.

- Asimismo, en el caso de la contratación por vía electrónica, telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada, el proveedor no solo será responsable de acreditar que informó oportunamente, sino que además se precisa que deberá acreditar que el consumidor **aceptó** los términos contratados.

La Ley entró en vigencia a partir del día siguiente de su publicación; esto es, a partir del 29 de julio de 2022. Asimismo, en caso de incumplimiento la multa podría ascender hasta 50 UIT aproximadamente,[1] por lo que es importante tener en cuenta pautas como:

- Adaptar los procesos internos para atender las solicitudes de información de los consumidores dentro del plazo establecido en la Ley.

- En caso de contratación electrónica y telefónica, almacenar la prueba de la aceptación de los términos del contrato (por ejemplo, aquella otorgada mediante un check box).

***

[1]Tomando en cuenta que 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 INDECOP, establece que las infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados calificaría como de afectación baja.

Carlos Patrón
Socio
cap@prcp.com.pe

David Kuroiwa
Asociado Principal
dkh@prcp.com.pe

Ana Lucía Figueroa
Asociada
afd@prcp.com.pe