

# REVIEWS LEGAL INDUSTRY



**Santiago de Castro**, vicepresidente del equipo de **inversión de H.I.G Capital**, analiza el contexto latinoamericano para la inversión, los criterios de evaluación y los principales retos a enfrentar para este periodo.

El fundador y actual director ejecutivo de **UNE Asesores**, **Ian Fry**, describe la actividad del país respecto a las operaciones de M&A, las tendencias en esta área, y la influencia de la región en el flujo de transacciones.

## Competition law

### Nuevas reglas para la atención de reclamos y quejas de consumidores

El 21 de mayo de 2022 entró en vigor la Ley N° 31435 (la Ley) que modificó los artículos 24 y 152 de la Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código de Consumo), reduciendo los plazos para atender los reclamos y quejas de los consumidores. Asimismo, el 16 de agosto de 2022 se publicó el Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, a través del cual se modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Consumo a efectos de adecuar su contenido a la Ley. Esta nueva normativa ha introducido cambios importantes que deben ser observados por los proveedores a fin de adecuar correctamente sus procesos y evitar sanciones por parte del Indecopi. Entre los principales cambios se destacan los siguientes:

- El plazo de atención se redujo de 30 días calendario (con la posibilidad de extensión por el mismo plazo) a únicamente 15 días hábiles improrrogables.
- De ahora en adelante los proveedores deberán atender tanto los reclamos como las quejas interpuestas por los consumidores dentro del nuevo plazo legal. Dado que anteriormente, la normativa no exigía a los proveedores dar respuesta a las quejas (precisamente porque por su naturaleza no están referidas a los bienes o servicios prestados por los proveedores, sino al malestar o descontento con la atención recibida), esta modificación podría incrementar el volumen y complejidad de la atención.
- Si un proveedor ofrece una solución de manera no presencial ante un reclamo (por ejemplo, correo electrónico, carta) el cómputo del plazo para dar respuesta al mismo se podrá suspender, a la espera de respuesta de parte del consumidor, por un máximo de 5 días hábiles, y ya no de 10 días calendario como se preveía anteriormente. En caso de que el consumidor no manifieste su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se reiniciará el cómputo de plazo de atención y subsiste la obligación por parte del proveedor de emitir una respuesta.

**Payet  
Rey  
Cauvi  
Pérez**

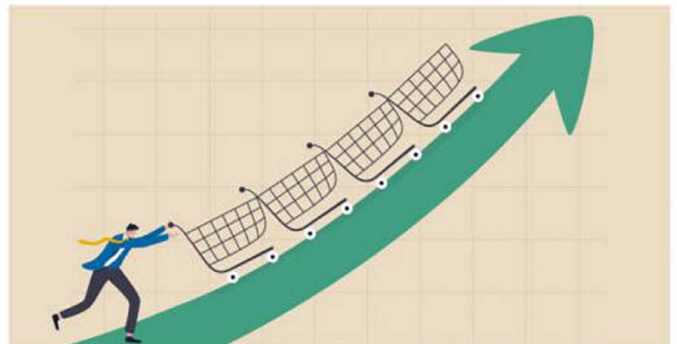


**Luciana Márquez Rios**  
lma@prcp.com.pe

- El proveedor deberá encauzar los reclamos en caso de que los consumidores hayan marcado erróneamente la opción queja o no hayan marcado ninguna opción en la hoja del libro de reclamaciones, pero de la lectura del detalle se evidencie que se trata de un reclamo.
- Se prevé expresamente que la atención a los reclamos y quejas debe realizarse siempre de manera escrita, ya sea mediante una carta o correo electrónico, según lo haya solicitado el consumidor.

A este cúmulo de nuevas reglas es preciso agregar que los proveedores deberán modificar las hojas de los libros de reclamaciones a efectos de precisar en su texto final que el plazo de respuesta al reclamo o queja es de máximo 15 días hábiles improrrogables.

Finalmente, es importante recordar que la infracción vinculada a no atender o no responder los reclamos en el plazo legal tiene como multa base para pequeñas empresas entre 2.5 hasta 5 UIT, y para medianas y grandes empresas entre 5 hasta 10 UIT, por lo que es importante la adecuación de los procesos internos de las compañías a esta nueva normativa, así como capacitar a las áreas involucradas en los mismos para asegurar su efectiva aplicación.



## Noticias Destacadas

**Se regulan obligaciones de proveedores vinculadas a la entrega de información sobre contratos de consumo.** El 28 de julio de 2022 se publicó la Ley N° 31537, que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor. 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, a través de esta modificación se extiende dicha obligación también a la contratación por vía telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital; y se prevén otras obligaciones legales.

**Se confirma en segunda instancia sanción por abuso de posición de dominio en el mercado de suministro de electricidad.** La Sala Especializada en Defensa de la Competencia confirmó la resolución de primera instancia mediante la cual se sancionó con 1000 UIT a una empresa distribuidora de energía, por presunto abuso de posición de dominio en la modalidad de trato discriminatorio. Ello, debido a que la empresa denunciada presuntamente ofrecía exonerar del plazo de preaviso de un año a los clientes que decidieran migrar de la condición de regulados a libres, pero continuar con dicha empresa como su suministradora. En cambio, a quienes pretendían migrar de condición y también cambiar de suministrador, no se brindaba dicho beneficio.

**Indecopi fiscaliza la aplicación de cláusulas abusivas por parte de las cadenas de cines.** La Dirección de Fiscalización del Indecopi (DFI) ha iniciado acciones de monitoreo y seguimiento ante la información de que una empresa del sector de entretenimiento habría implementado, como parte de sus políticas, la prohibición de ingreso de alimentos y bebidas ajenas a las comercializadas por dicha empresa.

De esta manera, la DFI precisa que -en casos previos- el Indecopi ha resuelto que los consumidores pueden ingresar a las salas de cine con los mismos alimentos y bebidas que se venden en las confiterías de las empresas, ordenando la eliminación de dichas prohibiciones.

## En la Oficina

- Nuevamente hemos sido reconocidos como Elite Firm 2023 por Latin Lawyer. Este reconocimiento es otorgado a firmas líderes en Latinoamérica por su excelencia y compromiso en sus servicios brindados.



- Una vez más, somos la única firma de abogados en Perú nominada al premio «*Environment and Sustainability: Outstanding Firm*», que reconoce a las firmas líderes de la región en su compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad.

