



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

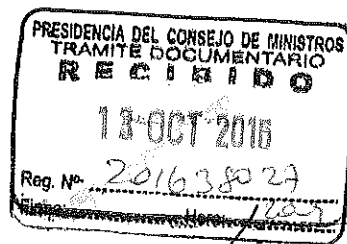
INDECOPI

# CARGO INMEDIATO

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Presidencia  
Anexo 1101

CARTA N° 546 -2016/PRE-INDECOPI



Lima, 11 de octubre de 2016

Señora  
**María Soledad Guiulfo Suárez-Durand**  
Secretaria General  
Presidencia del Consejo de Ministros  
Jirón Carabaya s/n  
Lima.-

Referencia: Oficio N° 56-2016-2017-CODECO/CR  
Oficio N° 4099-2016-PCM/GS/OCP

De mi consideración:

Me dirijo a usted en atención a los oficios de la referencia, mediante los cuales se traslada el pedido de opinión de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, respecto del Proyecto de Ley N° 123/2016-CR, "Proyecto de Ley que incorpora numeral 4 al artículo III del Título Preliminar y modifica los artículos 24, 44, 104 y 152 al Código de Protección y Defensa del Consumidor".

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente, el Informe N° 082-2016/DPC-INDECOPI emitido de manera conjunta por la por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

**Ivo Gagliuffi Piercechi**  
Presidente del Consejo Directivo



*Yud*

LC/lv

Adjunto:  
Oficio N° 56-2016-2017-CODECO/CR  
Informe N° 082-2016/DPC-INDECOPI

INDECOPI-UCI



2016-PRE-0000618





PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPH



**INFORME N° 082-2016/DPC-INDECOPI**

A : **Ivo Gagliuffi Piercechi**  
Presidente del Consejo Directivo

DE : **Anahí Chávez Ruesta**  
Directora  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

**Erickson Molina Pradel**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

**Silvia Zavaleta Flores**  
Secretaria Técnica (e)  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

ASUNTO : Proyecto de Ley N° 123/2016-CR, "Proyecto de Ley que incorpora (el) numeral 4 al artículo III del Título Preliminar y modifica los artículos 24, 44, 104 y 152 al Código de Protección y Defensa del Consumidor".

REFERENCIA : Oficio N° 56-2016-2017-CODECO/CR  
Oficio N° 4099-2016-PCM/GS/OCP

FECHA : 05 de octubre de 2016



**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante los Oficios de la referencia, el señor Congresista Juan Carlos Gonzáles Ardiles, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República y la señora María Soledad Guiulfo Suarez-Durand, Secretaria General de la Presidencia del Consejo de Ministros, solicitaron, respectivamente, al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi emitir opinión sobre el Proyecto de Ley N° 123/2016-CR, "Proyecto de Ley que incorpora (el) numeral 4 al artículo III del Título Preliminar y modifica los artículos 24, 44, 104 y 152 al Código de Protección y Defensa del Consumidor" (en adelante, el Proyecto de Ley).

2. En ese sentido, la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y a las Comisiones de Protección al Consumidor N° 1 y 2 emitir un informe conjunto al respecto.

**II. ANÁLISIS**

3. El Proyecto de Ley tiene como objetivo modificar el artículo III del Título Preliminar y los artículos 24, 44, 104 y 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del



Consumidor (en adelante el Código). De acuerdo a lo señalado en su exposición de motivos, las modificaciones propuestas tienen como propósito establecer mejoras en el Código y ampliar su alcance en aras de resguardar eficazmente los legítimos intereses y derechos de los consumidores y usuarios.

4. Con la finalidad de determinar la viabilidad de las modificaciones propuestas, en los acápite siguientes se evalúa su pertinencia, considerando el impacto que su implementación tendría en los consumidores.

a) **Modificación del artículo III del Título Preliminar: Ámbito de aplicación**

5. El Proyecto de Ley propone modificar el artículo III del Título Preliminar del Código, incorporando un numeral 4 con el siguiente enunciado:

*"Artículo III.- Ámbito de aplicación*

*(...)*

**4. El presente Código se aplica a los servicios a título oneroso que brinda el Estado, en todos sus niveles, como proveedor a usuarios finales."**

(Resaltado y subrayado nuestro)

6. Con relación al presente extremo del Proyecto de Ley, cabe señalar que conforme a lo establecido en numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código, las personas jurídicas de derecho público, que de manera habitual prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores, son considerados como proveedores para efectos de lo establecido en dicha norma<sup>1</sup>.

En atención a ello, los bienes y servicios que ponen a disposición de los ciudadanos – en tanto consumidores finales– se encuentran comprendidos dentro del ámbito de aplicación del Código, siempre que actúen como agentes en el mercado, ofreciendo productos y servicios en términos similares a cualquier empresa<sup>2</sup>.

8. Teniendo en cuenta lo indicado, la modificación propuesta resultaría innecesaria debido a que la redacción actual del Código considera como proveedores a las personas jurídicas de derecho público; encontrándose por tanto comprendidos, dentro de su ámbito de aplicación, los servicios prestados por las entidades del Estado en su calidad de proveedores.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

**2. Proveedores.** - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. (...)

Mediante Resolución N° 1668-2008/TDC-INDECOPI de fecha 19 de agosto de 2008, se precisó que la aplicación de las normas en materia de protección al consumidor tendrá lugar en los casos en que las personas jurídicas de derecho público consideradas como proveedores actúen como agentes económicos en el mercado, en tanto en el desarrollo de sus actividades subyace una situación de competencia integral con las prestaciones de los demás agentes económicos por la captación de nuevos clientes. No obstante, se reconoce la existencia de servicios que el Estado está obligado a brindar con miras a garantizar niveles mínimos de bienestar social y por las que no percibe una contraprestación ajustada a un valor de mercado. En ese sentido se señala que, en todos esos casos se está frente a servicios sociales o asistenciales en los que no resulta aplicable la normativa sobre protección al consumidor.

b) **Modificación del artículo 24: Servicio de atención de reclamos**

9. El Proyecto de Ley propone, asimismo, modificar el numeral 24.1 de artículo 24 del Código, en los siguientes términos:

**"Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a siete **(07) días** calendario. **Dicho plazo es improrrogable.**"

(...)

(Resaltado y subrayado nuestro)

10. La iniciativa formulada propone reducir, de treinta (30) a siete (7) días calendario, el plazo previsto actualmente en el Código para la atención de reclamos por parte de los proveedores, señalando como sustento que dicho periodo resulta largo y dilatorio.
11. En ese sentido, la propuesta normativa buscaría favorecer a los consumidores, estableciendo que sus reclamos sean atendidos en un plazo menor al actualmente previsto, sin posibilidad de prórroga. No obstante, del análisis de la exposición de motivos del Proyecto de Ley, es posible advertir que, en la formulación de dicha iniciativa, no se ha evaluado la repercusión que esta medida tendría tanto en los consumidores potencialmente beneficiados, como en los proveedores obligados a su cumplimiento.
12. Así pues, en el mercado es posible identificar que algunas actividades –como el servicio de transporte o la comercialización de productos de manera masiva (*retail*) – conllevan la prestación de servicios o la venta de bienes de primera necesidad que determinan que el número de transacciones que se realizan, sea superior en comparación a otras actividades económicas que, por su naturaleza, no se desarrollan con la misma intensidad. En estos casos, es frecuente que el volumen de los reclamos formulados por los consumidores resulte proporcional al número de intercambios comerciales llevados a cabo en el marco de dichas actividades económicas.
13. De la misma manera, en razón de la especialidad de los bienes o servicios que son ofrecidos, la atención de los reclamos podrá realizarse con mayor o menor inmediatez, dependiendo de la materia y complejidad que puedan implicar. A manera de ejemplo, no será lo mismo dar respuesta a un reclamo en materia de servicios de salud –en el que se podrá requerir el análisis de las condiciones contractuales o la cobertura del seguro contratado– que dar atención a un reclamo sobre un producto que fue vendido en mal estado o vencido.
14. Cabe señalar que, como parte de su sustento, la presente iniciativa no ha considerado que, al imponer a los proveedores un plazo menor para la atención de los reclamos – sin posibilidad de prórroga y sin considerar las particularidades de sus actividades comerciales– los pronunciamientos que se emitan, a fin de cumplir con la obligación establecida, no proporcionen a los consumidores una solución efectiva a sus problemas de consumo, privilegiando la formalidad de la respuesta por encima de su contenido, situación que podría ir en contra del propio objeto de la norma.



15. Sin perjuicio de lo indicado, se debe considerar que el plazo legal de treinta (30) días calendario es el periodo máximo<sup>3</sup>; es decir, los proveedores pueden, como parte de su política interna de atención al cliente, dar respuesta en plazos inferiores.
16. Teniendo en cuenta dicha disposición, la propuesta normativa debe complementar su análisis evaluando si, a través de medidas alternativas, es posible desarrollar herramientas que, desde las entidades competentes, promuevan prácticas comerciales que, haciendo más competitivo el mercado, brinden atención a los reclamos en un plazo menor al establecido en el Código<sup>4</sup>.
17. Por lo antes expuesto, a fin de determinar si la propuesta normativa favorecerá el derecho de los consumidores en lo que respecta a la atención de sus reclamos, el presente extremo del Proyecto de Ley requiere contar con un mayor análisis sobre los efectos que su implementación podría generar en los agentes del mercado que se verían involucrados en su aplicación y las alternativas que a nivel estatal pueden ser desarrolladas para incentivar que los reclamos sean atendidos por los proveedores en un plazo menor al legalmente establecido, razón por la cual su aprobación no sería viable.

#### **Modificación del artículo 44: Redondeo de precios**

18. El proyecto de Ley propone también modificar el artículo 44 del Código, el cual quedaría redactado de la siguiente manera:

***“Artículo 44.- Redondeo de precios***

*Se encuentra prohibido que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor. Para los efectos de los donativos que se realicen, los establecimientos deben contar con carteles que informen en forma destacada el destino de esos donativos o la institución beneficiaria, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que establezca el Indecopi.”*

19. Cabe señalar que, actualmente, el artículo 44 del Código establece en su primer enunciado que: ***“Se encuentra prohibido que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor, salvo que este manifieste expresamente su aceptación al momento de efectuar el pago del producto o servicio”***. En ese sentido, la propuesta normativa tiene como finalidad que la prohibición del redondeo –en perjuicio del consumidor– sea absoluta, no mediando la posibilidad de que el consumidor exprese su aceptación al respecto, cuando realice el pago de un producto o servicio. (resaltado y subrayado nuestro)

Conforme a lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, el cual puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

<sup>4</sup>

A manera de ejemplo debemos mencionar que, desde el año 2014, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi viene organizando el concurso “Primero los Clientes” a través del cual se busca reconocer a las empresas privadas y públicas que realizan esfuerzos significativos por la prevención y gestión eficiente de reclamos a favor de los consumidores.

20. De acuerdo a lo señalado en la exposición de motivos, la medida que se propone implementar tiene como propósito resguardar los intereses de los consumidores ante el alto grado de incumplimiento normativo por parte de los proveedores de servicios, quienes además de no informar sobre el redondeo de precios, realizan esta práctica de manera deficiente, generando perjuicios en los consumidores.
21. Asimismo, se refiere que, esta situación, se ha visto agravada con la emisión de la Circular N° 002-2011-BCRP, a través de la cual, el Banco Central de Reserva del Perú, separó del mercado las monedas de un (1) céntimo, situación que ha perjudicado los intereses económicos de los consumidores.
22. Sobre el particular, se debe tener en cuenta que, el Código contempla la prohibición expresa del redondeo de precios en los casos en que este se realice en perjuicio del consumidor, situación que, de no ser informada por el proveedor, constituye una infracción administrativa. En ese sentido, en el marco del procedimiento administrativo sancionador que pueda seguirse ante Indecopi, de oficio o por denuncia de un consumidor afectado, corresponderá al proveedor acreditar dicha aceptación, caso contrario, sería pasible de sanción por parte de la autoridad administrativa.
23. Adicionalmente, cabe señalar que, si bien por disposición de la Circular N° 002-2011-BCRP, desde mayo de 2011, las monedas de un céntimo fueron retiradas de circulación, el artículo 4 de la citada norma dispone de manera específica que, para efectos de los pagos en efectivo y sobre el monto total a pagar, el redondeo deberá efectuarse en favor de los consumidores, conforme a lo establecido en Artículo 44 del Código. Así pues, cabe señalar, a manera de ejemplo que, en los casos en que se realicen pagos en efectivo por compras totales por un valor de S/. 9,99, se realizará el redondeo a S/. 9,95, tal como ordena la ley. En otro caso, si el total a pagar en efectivo es de S/. 9,94, el redondeo se hará a S/. 9,90<sup>5</sup>.

24. Por lo antes expuesto, la modificación propuesta no resultaría pertinente en tanto la redacción actual de la norma garantiza la protección a de los intereses económicos de los consumidores.

**c) Modificación del artículo 104: Responsabilidad administrativa del proveedor**

25. El proyecto de Ley propone también modificar el artículo 104 del Código, agregando un párrafo final en los siguientes términos:

***"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor***

*El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.*

*El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado*

<sup>5</sup> Ejemplo tomado de la Nota Informativa emitida por el Banco Central de Reserva del Perú, con fecha 28 de abril de 2011. Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2011/Nota-Informativa-BCRP-2011-04-28.pdf>, consultado el 23 de setiembre de 2016.

*En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.*

**Los consumidores o usuarios tendrán derecho a percibir hasta el 25% de la multa que imponga el Indecopi al proveedor en todos los procesos administrativos previstos en la presente Ley donde intervengan como partes.**

(Resaltado y subrayado nuestro)

26. Con relación a la modificación propuesta resulta oportuno señalar que los procedimientos administrativos sancionadores en materia de consumidor tienen una doble finalidad. Por una parte, a través de la imposición de la multa, buscan desincentivar conductas que contravienen el ordenamiento jurídico. Por otra parte, a través de las medidas correctivas reparadoras, buscan resarcir las consecuencias directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, de forma tal que se reviertan los efectos de la conducta infractora al estado anterior al de la afectación.
27. Según se señala en la exposición de motivos del Proyecto de Ley, la iniciativa formulada tiene como propósito que los consumidores o usuarios tengan derecho a percibir por concepto de "pre indemnización", en todos los procedimientos previstos en el Código, hasta el 25% de la multa que imponga el Indecopi al proveedor.



28. Al respecto, cabe indicar que el artículo 139° de la Constitución Política del Perú establece como principios de la función jurisdiccional su unidad y exclusividad, no pudiendo existir ni establecerse jurisdicción alguna independiente a la judicial, con excepción de la militar y la arbitral, siendo que no hay proceso judicial por comisión o delegación.



29. En el mismo sentido, el artículo 100 del Código establece que, en materia de responsabilidad civil, el proveedor que ocasione daños o perjuicios al consumidor, está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil, en la vía jurisdiccional correspondiente, todo ello sin perjuicio de las sanciones administrativas y medidas reparadoras que puedan imponerse en aplicación del Código.



30. Así pues, el numeral 115.7 del artículo 115 del Código señala que las medidas correctivas reparadoras —como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción— buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria, siendo dictadas sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente.

Ello quiere decir que el resarcimiento de conceptos como el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, regulados en el Código Civil y conocido como responsabilidad civil, es de competencia exclusiva del Poder Judicial o del fuero arbitral, de ser el caso, mientras que las medidas correctivas dictadas en sede administrativa, cuya finalidad es revertir los efectos de la conducta infractora y que se encuentran reguladas en el Código, son de competencia del Indecopi.

32. Sobre la base de lo indicado y conforme a lo establecido en la Constitución Política del Perú y en las normas legales vigentes, el Indecopi no cuenta con competencia para



indemnizar los daños y perjuicios ocasionados por las infracciones a los derechos del consumidor, en tanto dicha facultad corresponde de manera exclusiva al Poder Judicial o al fuero arbitral, según sea el caso, razón por la cual el presente extremo del Proyecto de Ley resulta inviable.

d) **Modificación del artículo 152: Entrega del Libro de Reclamaciones**

33. Finalmente, el Proyecto de Ley propone modificar el artículo 152 del Código, en los siguientes términos:

***“Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones***  
*Los consumidores pueden exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones en el término de setenta y dos (72) horas de formulada la queja o reclamo junto con sus alegatos. El Indecopi podrá iniciar un procedimiento sancionador comunicando a las partes su decisión.”*

(Resaltado y subrayado nuestro)

34. De acuerdo a lo indicado en la exposición de motivos, a través de dicha iniciativa se dotaría de mayor eficacia legal al Libro de Reclamaciones, haciendo obligatoria la remisión de la queja o el reclamo al Indecopi para que, ante una eventual falta de respuesta del proveedor, inicie un procedimiento administrativo sancionador, sin necesidad que el consumidor presente una denuncia.
35. Al respecto, cabe señalar, que conforme a lo establecido en el primer párrafo del artículo 152 del Código, el Libro de Reclamaciones puede ser exigido por los consumidores para la formulación de quejas o reclamos respecto de los productos o servicios ofertados.

Cabe señalar que tanto el registro de una queja como el de un reclamo en el Libro de Reclamaciones, no constituyen denuncia y, en consecuencia, no dan inicio a un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor, ello en el entendido que, la finalidad de dichas manifestaciones es que el consumidor y el proveedor arriben a una solución directa en el ámbito privado, conforme a lo establecido en la política pública referida en el numeral 6 del artículo VI del Título Preliminar del Código.

Por esta razón, el traslado de la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones, por parte del proveedor al Indecopi, a fin de que se de inicio a los procedimientos administrativos sancionadores que correspondan, desvirtúa la naturaleza del Libro de Reclamaciones como herramienta a través de la cual se busca que los conflictos de consumo que se generen sean resueltos de manera directa entre consumidores y proveedores sin la intervención de la autoridad administrativa.

Así pues, si bien la finalidad del presente extremo del Proyecto de Ley es incorporar la obligación del proveedor de informar periódicamente al Indecopi la atención a los reclamos planteados mediante el libro de reclamaciones, cabe precisar que en el marco de las acciones de supervisión llevadas a cabo por el Indecopi, en tutela del consumidor, las hojas de los libros de reclamaciones son requeridas a los proveedores cuando se verifican indicios de infracciones reiteradas o que pudieran afectar a un

gran número de consumidores. Para tal efecto, se analizan los reclamos y denuncias presentadas ante esta entidad y se revisan los Libros de Reclamaciones de los diversos proveedores que constantemente son fiscalizados, permitiendo de esta manera priorizar los casos que por sus características particulares merezcan una mayor fiscalización.

39. Dicho mecanismo resulta ser el más eficiente para la gestión y procesamiento de información obtenida en el ejercicio de la función de fiscalización y prevención que ejerce el Indecopi respecto al citado Reglamento, ello en tanto la implementación de un mecanismo de supervisión como el propuesto por el Proyecto de Ley demandaría gastos que pudiendo ser utilizados en la fiscalización de los proveedores detectados como infractores a la norma se diluirían innecesariamente en la fiscalización de la totalidad de proveedores que expenden productos y servicios en establecimientos comerciales abiertos al público.
40. En esa línea, lo señalado en la exposición de motivos respecto a que el Proyecto de Ley propuesto no implica erogación de los recursos públicos no resulta acertado, en tanto el procesamiento de información de la data remitida por la totalidad de proveedores, con la finalidad de determinar los reclamos no atendidos e iniciar así procedimientos administrativos sancionadores contra dichos proveedores, generaría en el Indecopi la necesidad de incrementar su presupuesto para cumplir con dicha labor periódica de fiscalización a todos los proveedores que operen en el territorio nacional.

Adicionalmente, de aprobarse la presente modificación se afectaría principalmente a los pequeños establecimientos comerciales (bodegas, tiendas, bazares, etc.), a quienes les sería gravoso cumplir con la obligación de informar periódicamente al Indecopi los reclamos expresados en el Libro de Reclamaciones y la atención de estos. Asimismo, debe tenerse en cuenta que los costos descritos serían inevitablemente trasladados a los consumidores.

Teniendo en cuenta lo indicado, la modificación propuesta en el artículo 152 del Código no sería pertinente considerando que, las obligaciones que se pretenden exigir resultarían discordantes con la normativa vigente y con la finalidad del Libro de Reclamaciones. De igual manera, irrogaría costos adicionales a la Administración Pública, a los proveedores e incluso a los consumidores, pudiendo resultar su cumplimiento gravoso para aquellos negocios con menor participación en el mercado.

### III. CONCLUSIONES:

Sobre la base de las consideraciones expuestas, es posible formular las siguientes conclusiones:

- (i) La propuesta de incluir un numeral 4 en el artículo III del Título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sería innecesaria, debido a que la redacción actual del Código considera como proveedores a las personas jurídicas de derecho público; encontrándose por tanto comprendidos, dentro de su ámbito de aplicación, los servicios prestados por las entidades del Estado en su calidad de proveedores.

- (ii) La propuesta de modificación del numeral 24.1 del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, requiere contar con un mayor análisis sobre los efectos que su implementación podría generar en los agentes involucrados, así como las alternativas que podrían desarrollarse para incentivar que los reclamos sean atendidos por los proveedores en un plazo menor al legalmente establecido.
- (iii) La propuesta de modificar el artículo 44 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, no sería necesaria, en tanto la redacción actual del referido artículo garantiza la protección a de los intereses económicos de los consumidores al prohibir que el redondeo de precios se realice en su perjuicio.
- (iv) La inclusión de un último párrafo en el artículo 104 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que disponga que los consumidores perciban en calidad de indemnización hasta el 25% de las multas impuestas por el Indecopi a los proveedores, resultaría inviable, en tanto, por mandato constitucional y legal, la indemnización solo puede ser solicitada judicialmente o por la vía arbitral.
- (v) Finalmente, la propuesta de modificación del artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, no resultaría oportuna debido a que las obligaciones que se pretenden exigir serían discordantes con la normativa vigente; todo ello sin perjuicio de los costos adicionales que su implementación conllevaría –los cuales no han sido debidamente estimados– y el perjuicio que podría implicar en los proveedores con menor participación en el mercado e incluso en los consumidores.


Atentamente,



**ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA**  
Directora  
Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor



**ERICKSON MOLINA PRADEL**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección  
al Consumidor N° 1



**SILVIA ZAVALETA FLORES**  
Secretaria Técnica (e)  
Comisión de Protección  
al Consumidor N° 2



