

Cambios al Código de Protección y Defensa del Consumidor

Las empresas deben responder reclamos de clientes en 15 días hábiles y asistir obligatoriamente a audiencias de conciliación para no ser multadas.

Multa por no responder reclamos en 15 días

Mediante la Ley N° 31435, publicada el 22 de marzo pasado, se modificaron los artículos 24 y 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo los plazos de atención de los reclamos y quejas de los consumidores de 30 días calendarios –que eran prorrogables por 30 días más– a 15 días hábiles –que ahora serán improrrogables–.

Cabe indicar que, antes de la modificación, no existía plazo para emitir respuesta por parte del proveedor respecto de las quejas y ahora se equiparan a los reclamos en este aspecto.

¿Cuál es la diferencia entre reclamo y queja?

De acuerdo con el Decreto Supremo N° 011-2011, que reglamenta el uso del libro de reclamaciones, se definen de la siguiente manera:

Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.

Queja: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público.

Se debe tener presente que, ni la queja ni el reclamo constituyen una denuncia y, en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor. No obstante, no contestar el reclamo en el plazo otorgado por Ley, sí es una infracción y puede generar sanción para la empresa.

Sanciones por no responder dentro del plazo

De acuerdo con el Decreto Supremo N°032-2021-PCM, la infracción por “No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido”, tiene una clasificación tipo B, por lo que se aplica la multa base de acuerdo al tamaño de la empresa:

Rango de multa referencial según tamaño de empresa			
Tipo de Infracción	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1.700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1.700 UIT)
Tipo B	Mayor que 0,5 hasta 1 UIT	Mayor que 1 hasta 2,5 UIT	Mayor que 2,5 hasta 5 UIT

¿Desde cuándo rige el nuevo plazo de 15 días hábiles para responder los reclamos y quejas?

La Ley N° 1435 entró en vigencia a los 60 días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación, lo que quiere decir que estas disposiciones son exigibles desde el 21 de mayo del 2022.

Multa para la empresa por no asistir a conciliación

Entre los mecanismos alternativos de solución de conflictos, considerados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, además del arbitraje y la mediación, se encuentra la conciliación.

A través del mecanismo de conciliación, los consumidores pueden conciliar una controversia surgida con el proveedor, antes de iniciar la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el Código. Incluso, es posible realizar una conciliación durante el procedimiento administrativo, con la finalidad de acercar las posiciones de las partes para lograr un arreglo entre ellas y así poner fin a la controversia.

No obstante, mediante la Ley N° 31467 publicada el 6 de mayo pasado, se ha incorporado el artículo 147-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por la Ley N° 29571, para promover la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación, bajo la amenaza de una sanción de multa.

Monto de la multa por no asistir a la conciliación

Señala la referida norma que, el proveedor que, habiendo sido debidamente notificado, no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de la fecha señalada para la audiencia es pasible de multa equivalente al 30% de 1 UIT, es decir S/ 1.380.

Asimismo, a pedido de parte y dentro de las 48 horas posteriores a la primera invitación a audiencia, se señala nuevo día y hora para la segunda invitación a la audiencia de conciliación, la misma que se fija dentro de los cinco días hábiles siguientes a la primera invitación.

La inasistencia injustificada del proveedor a la segunda invitación da por concluida la conciliación y genera en el futuro procedimiento administrativo una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 112 del Código.

Cabe señalar que la justificación de inasistencia de

cualquiera de las partes solo procederá si se acredita enfermedad, caso fortuito o fuerza mayor.

Esta disposición se encuentra vigente desde el día siguiente de publicada la Ley N° 31467, es decir desde el 7 de mayo del 2022

Opinión de la CCL

No obstante que, en nuestra opinión, las modificaciones anotadas carecen de sustento técnico y no ayudan a resolver los conflictos de fondo entre proveedores y consumidores, consideramos pertinente recomendar a las empresas su cumplimiento, a fin de no incurrir en infracciones y ser pasibles de sanción.

En efecto, respecto a la obligación de responder reclamos y quejas en 15 días hábiles improrrogables, se están desconociendo las diversas complejidades que pueden existir en una transacción, dependiendo del tipo de producto o características de la operación, y, en lugar de preservar el espacio ya existente para que proveedor y consumidor puedan lograr una respuesta satisfactoria, se fuerza a priorizar el cumplimiento de un plazo corto, en lugar de la obtención de una solución, lo que probablemente terminará promoviendo que se inicie una denuncia que quizás pudo ser evitada.

En relación a imponer una sanción por no asistir a una audiencia de conciliación, consideramos que esta disposición desnaturaliza la propia esencia de esta figura, la cual por su naturaleza se basa en un arreglo voluntario y no forzado por

la amenaza de una multa.

Este tipo de medidas terminan siendo mas gravosas para pequeñas y medianas empresas que deberán disponer de tiempo de su personal, así como de recursos para la obtención de poderes y otros, para atender de manera obligatoria la audiencia, a fin de evitar multas.