

Roberto Yupanqui: Atención de reclamos

El pasado 22 de marzo se publicó la *Ley 31435*, a través de la cual se modifica la *Ley 29571* que aprueba el *Código de Protección y Defensa del Consumidor* (coloquialmente conocido como Código de Consumo). Con la modificatoria se establece que el plazo para que los proveedores atiendan los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos, será no mayor de 15 días hábiles improrrogables.

Hay que poner especial atención a este cambio, pues ya no serán 30 días hábiles, inclusive prorrogables, dado que la norma reduce el plazo de atención a la mitad sin posibilidad de prórroga.

Recuerde que, en caso el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

Asimismo, no puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago. Esta modificación, entrará en vigencia a los 60 días calendario contados a partir del 23 de marzo del 2022.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la

Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) emitirá o adecuará las directivas que se requieran para la implementación de esta ley, dentro de 30 días calendario a partir de la publicación de la Ley.

Finalmente, tenga siempre presente en materia de protección al consumidor el principio de idoneidad, vale decir, brinde exactamente aquello que ofrezca, procure que exista la debida correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, publicitado o informado.