



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

INFORME N° 153-2017/DPC-INDECOPÍ



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

DE : **Carla Molina Vera**
Directora (e)
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

ASUNTO : Proyecto de Ley N° 1807/2017-CR, Proyecto de Ley que fortalece la defensa del consumidor en las municipalidades provinciales y distritales

REFERENCIA : Oficio P.O N° 184-2017-2018/CDRGLMGE-CR

FECHA : 05 de octubre de 2017

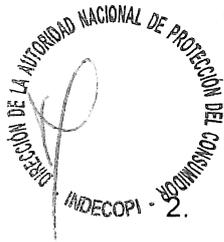
I. ANTECEDENTES

1. Mediante Oficio de la referencia, el señor Gilmer Trujillo Zegarra, Presidente de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado del Congreso de la República solicitó 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° 1807/2017-CR, Proyecto de Ley que fortalece la defensa del consumidor en las municipalidades provinciales y distritales (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 elaborar un informe al respecto.

II. ANÁLISIS

a) Alcances del Proyecto de Ley

3. De acuerdo a lo señalado en el artículo 1 del Proyecto de Ley, este tiene por objeto facilitar el acceso de los consumidores a la información, prevención y promoción de sus derechos a través de las municipalidades distritales y provinciales, dentro del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (en adelante, el Sistema Nacional), conforme a lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
4. Para tal efecto, se señala que estas municipalidades forman parte del Sistema Nacional y desarrollan su labor en materia de consumo en coordinación con el Indecopi, encontrándose, asimismo, representadas en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, el Consejo Nacional).
5. En esa línea, se establece que dichas entidades cuentan con competencias para brindar información, asesoramiento y educación a los consumidores, efectuar labores de fiscalización en materia de consumo, ejercer las atribuciones que les sean delegadas por la Autoridad



Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, la Autoridad Nacional), entre otras funciones análogas relativas a la protección de los consumidores.

6. De la misma manera, en lo que respecta a la justicia de consumo, se refiere que las municipalidades provinciales y distritales se constituyen en áreas de promoción y coordinación de las Juntas Arbitrales de Consumo, de acuerdo a lo establecido por el Sistema de Arbitraje de Consumo, encontrándose facultadas para implementar sistemas de conciliación de conflictos de consumo, conforme a lo previsto en el Código.
7. Adicionalmente, el Proyecto de Ley establece responsabilidades a cargo de la Autoridad Nacional con la finalidad de brindar asistencia técnica a las municipalidades y evaluar su desempeño en su labor de defensa de los consumidores.
8. Finalmente, la propuesta normativa busca (i) declarar de interés la creación del "Sistema Nacional del Registro de Reclamos de los Consumidores" el cual se encontraría bajo la rectoría del Indecopi; y, (ii) establecer que las acciones de supervisión a cargo de dicha institución puedan ser realizadas a través de terceros.

b) Consideraciones de la exposición de motivos

- 
9. Según lo indicado en la Exposición de Motivos, el Proyecto de Ley toma como base el Dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, recaído en los proyectos de ley N° 938/2011/CR¹ y 172/2012-CR² los cuales fueron debatidos y aprobados en la Sesión Plenaria del 07 de noviembre de 2013. En tal sentido, se precisa que la iniciativa formulada contribuye con el fortalecimiento del Sistema Nacional, en armonía con los artículos 73, 83, 84, 87 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (en adelante, la Ley Orgánica de Municipalidades).
 10. Sobre el particular, se señala que, de acuerdo a la información contenida en el "Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2015, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, nuestro país cuenta con ciento noventa y seis (196) municipalidades provinciales y un mil seiscientos cuarenta y seis (1646) municipalidades distritales, a través de las cuales se facilitaría la implementación del Sistema Nacional.
 11. En ese sentido, se refiere que, en la actualidad, existen municipalidades que han implementado oficinas o Gerencias de Atención al Ciudadano que tienen por objeto la atención de reclamos relacionados a los servicios que brinda la comuna; no obstante, a través de las mismas, no se realiza ninguna actividad relacionada a la defensa de los consumidores, situación que justificaría la iniciativa propuesta.
 12. Asimismo, en lo que respecta al análisis costo beneficio, se precisa que la propuesta normativa no irroga gasto al erario nacional, en tanto su propósito es efectivizar el Sistema Nacional y cumplir con el objetivo del Estado de implementar oficinas que cautelen los derechos de los consumidores y promover buenas prácticas comerciales en lugares más cercanos y accesibles para la población.

¹ Proyecto de Ley N° 938/2011-CR, Ley que crea las oficinas municipales de información, protección y defensa del consumidor y usuario OMIPDCU, sobre el cual el Indecopi emitió opinión mediante informe N° 76-2012/CPC-INDECOPI de fecha 16 de abril de 2012.

² Proyecto de Ley N° 1721/2012-CR, Ley que crea las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor, sobre el cual el Indecopi emitió opinión mediante Informe N° 018-2012/DPC-INDECOPI, de fecha 07 de diciembre de 2012.

c) Análisis de las disposiciones propuestas

Objeto del Proyecto de Ley y su relación con el Sistema Nacional

13. Los artículos 1 y 2 del proyecto de Ley establecen lo siguiente:

“Artículo 1. Objeto de la ley

La presente Ley tiene por objeto facilitar el acceso de los consumidores a información, a la prevención y promoción de sus derechos, a través de las municipalidades distritales y provinciales, dentro de un Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, conforme al Código de protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571

Artículo 2°. Sistema Nacional integrado de Protección al Consumidor

Las municipalidades distritales y provinciales forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor creado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y desarrollan su labor en materia de consumo en coordinación con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPÍ

Las Municipalidades distritales y provinciales se encuentran representadas en el Consejo nacional de Protección del Consumidor, conforme a lo establecido en el artículo 4.1 del Decreto Supremo N° 031-2011-PCM que aprueba Reglamento que establece lo los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios al Consejo Nacional de Protección del Consumidor.”

14. Conforme a lo establecido en el artículo 132 del Código, el Sistema Nacional es el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes.

15. El Sistema Nacional se encuentra organizado a través del Consejo Nacional, bajo el liderazgo del Indecopi, estructura que facilita que todos sus miembros participen activamente en la protección de los derechos de los consumidores estableciendo lineamientos y actividades más eficientes para la consolidación de una cultura de consumo responsable en todo el país.

16. Cabe señalar que, en el marco de dicha estructura de trabajo interinstitucional, las municipalidades provinciales y distritales se encuentran representadas, conforme a lo previsto en el Código³, y cuentan por ello con facultades, en el ámbito de sus competencias, para desarrollar actividades en favor de los consumidores, en coordinación con el Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional.

17. Bajo ese entendido, el Sistema Nacional constituye una herramienta para el fortalecimiento de la protección y defensa de los consumidores, política de carácter transversal que tiene por finalidad involucrar a todos los poderes públicos, así como a la sociedad en su conjunto, con el propósito de asegurar a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos⁴.

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 133.- Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo Nacional de Protección del Consumidor constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros y es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de ente rector del sistema. Está integrado además por:

h. Un (1) representante de los gobiernos locales.

(...)

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

11. El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a



18. En ese contexto, la labor de las municipalidades provinciales y distritales, orientada a facilitar el acceso de los consumidores a información sobre sus derechos, se encuentra enmarcada en la normativa vigente que reconoce a dichas entidades como integrantes del Consejo Nacional y, asimismo, participantes del Sistema Nacional, resultando por ello las disposiciones previstas en los artículos 1 y 2 del Proyecto de Ley acordes con el marco legal vigente en materia de protección al consumidor.

Competencias de las municipalidades en materia de protección al consumidor

19. El artículo 3 de la propuesta normativa desarrolla las competencias de las municipalidades provinciales y distritales en materia de protección al consumidor de acuerdo a los siguientes términos:

“Artículo 3°. Competencias municipales en Defensa del Consumidor

La municipalidades distritales y provinciales son competentes en materia de Defensa del Consumidor para:

- a. *Brindar información, asesoramiento y educación para los consumidores en relación a sus derechos*
- b. *Brindar orientación sobre las vías de solución de controversias existentes en materia de consumo.*
- c. *Efectuar labores de fiscalización en materia de consumo que correspondan con sus atribuciones en materia de comercialización, higiene, sanidad y seguridad conforme a la Ley Orgánica de Municipalidades.*
- d. *Ejercer las atribuciones que le sean encargadas expresamente por la Autoridad nacional de protección al consumo y tras entidades competentes con excepción de las competencias exclusivas de dicha entidad.*
- e. *Coordinar las labores de supervisión vinculadas al cumplimiento de normas de protección al consumidor de competencia del INDECOPI a requerimiento de ésta entidad.*
- f. *Promover la creación de asociaciones de consumidores en el ámbito local.*
- g. *Brindar apoyo a las instituciones Públicas y privadas en el desarrollo y ejecución de proyectos y actividades que promuevan la protección y defensa de los consumidores.*
- h. *Encargarse de la prevención, protección y promoción de los derechos del consumidor en su jurisdicción.*
- i. *Vigilar las condiciones de consumo y la adopción de buenas prácticas.”*

20. Conforme a lo indicado en los acápites precedentes, el Proyecto de Ley busca fortalecer la protección de los consumidores en nuestro país, a través de la información que sobre sus derechos les será proporcionada por las municipalidades provinciales y distritales. En ese sentido, en el marco de la normativa vigente sobre producción y sistematización legislativa, las disposiciones que forman parte del Proyecto de Ley, deben guardar coherencia con el objeto previsto⁵.

21. Así pues, en lo que respecta a las labores de información, orientación y educación de los consumidores, por parte de las municipalidades provinciales y distritales, el artículo en bajo comentario establece las competencias de dichas entidades en los literales a), b), g) y h), de acuerdo a lo siguiente:

los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

(...)

⁵ **DECRETO SUPREMO N° 008-2006-JUS, REGLAMENTO DE LA LEY MARCO PARA LA PRODUCCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN LEGISLATIVA**

Artículo 7.- Identificación y nominación.

7.1. El título y la denominación oficial se inicia con la identificación del tipo normativo de disposición.

7.2. El nombre de la disposición es la parte del título y la denominación oficial que indica el contenido y su objeto, permitiendo identificarla y describir su contenido esencial. Facilita una idea de su contenido y permite diferenciarlo de cualquier otra disposición.

(...)

- a. *“Brindar información, asesoramiento y educación para los consumidores en relación a sus derechos*
 - b. *Brindar orientación sobre las vías de solución de controversias existentes en materia de consumo*
(...)
 - g. *Brindar apoyo a las instituciones Públicas y privadas en el desarrollo y ejecución de proyectos y actividades que promuevan la protección y defensa de los consumidores.*
 - h. *Encargarse de la prevención, protección y promoción de los derechos del consumidor en su jurisdicción.”*
22. Al respecto, debemos manifestar que la información, orientación y/o educación que se brinde a los consumidores respecto a sus derechos y los mecanismos con que cuentan para hacerlos efectivos constituye un tema prioritario para el Indecopi en el marco de lo previsto en el Código⁶ y conforme a los objetivos establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor⁷ (en adelante, la Política Nacional), documentos que reconocen a la educación, difusión y orientación de los agentes de mercado como ejes centrales de la protección al consumidor en nuestro país.
23. En ese sentido, la propuesta normativa resultaría favorable en tanto coadyuvaría a la desconcentración de estas labores en los distintos niveles de gobierno en el corto o mediano plazo, favoreciendo, asimismo, la implementación del Sistema Nacional a nivel de los gobiernos locales.
24. No obstante, consideramos oportuno señalar que el desarrollo de dichas actividades, por parte de las municipalidades provinciales y distritales requerirá que el personal que labora en estas entidades cuente con un nivel de conocimiento y especialización en materia de protección al consumidor con el fin de que la información proporcionada favorezca el correcto cumplimiento de la normativa, genere cambios duraderos en el comportamiento de las personas, acercándolas a un comportamiento de racionalidad, y permita a los ciudadanos conocer los mecanismos a través de los cuales puedan obtener soluciones rápidas a sus problemas de consumo, exigiendo asimismo el cumplimiento de sus derechos.

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
TÍTULO PRELIMINAR
Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

8. El Estado procura y promueve una cultura de protección al consumidor y comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores, sus representantes, y la función protectora de los poderes públicos, para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en el presente Código, privilegiando el acceso a la educación, la divulgación de los derechos del consumidor y las medidas en defensa del consumidor.

(énfasis agregado)

(...)

⁷ DECRETO SUPREMO N° 006-2017-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

6. OBJETIVO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(...)

6.2. Objetivos Específicos.

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor tiene los siguientes objetivos específicos:

a) Fortalecer la educación de los agentes del mercado (consumidores y proveedores) en relación a los derechos de los consumidores y su obligatorio cumplimiento, implementando las actividades dirigidas a la orientación de consumidores en el ejercicio de sus derechos y difusión de los mismos

(...)

7. EJES DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor se estructura sobre la base de cuatro (04) ejes de política, que responden a los objetivos específicos:

- Eje de Política 1: Educación, orientación y difusión

(...)



25. Por lo antes expuesto, resultaría pertinente que, previamente al ejercicio de las funciones previstas en los literales a), b) y g) del presente artículo se elabore y ejecute un plan de capacitación y una eventual acreditación de dicho personal, por parte del Indecopi, con la finalidad de afrontar exitosamente la labor encomendada.
26. En adición a lo antes indicado, corresponde precisar que el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional es el ente rector del Sistema Nacional y el encargado de ejecutar la Política Nacional, contando, para tal efecto, con facultades para formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos, así como para implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional⁸.
27. En atención a ello, las actividades informativas, de difusión u orientación que se realicen a través de las municipalidades provinciales y distritales, constituyen una labor que dichas entidades desarrollarán en coordinación con la Autoridad Nacional, no siendo por ello, en estricto, las instancias encargadas de la prevención, protección y promoción de los derechos de los consumidores por cuanto tales facultades corresponden al Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional, conforme a las competencias que le han sido asignadas.
28. De esta manera, la inclusión del literal h) en el artículo 3 del Proyecto de Ley, podría originar confusión respecto a las competencias que en materia de protección al consumidor pueden ser ejercidas por las municipalidades provinciales y distritales, las cuales, si bien forman parte del Sistema Nacional, desarrollan actividades relativas a dicha materia en coordinación con la Autoridad Nacional, razón por la cual consideramos debe ser retirado de la redacción de la presente disposición.
29. Por otra parte, cabe mencionar que el artículo 3 del Proyecto de Ley establece en sus literales c), d), e), f) e i) competencias adicionales para las municipalidades provinciales y distritales, las mismas que se encuentran orientadas a: (i) efectuar labores de fiscalización conforme a las atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Municipalidades; (ii) ejercer las atribuciones que le sean encargadas por la Autoridad Nacional; (iii) coordinar las labores de supervisión de competencia del Indecopi, a requerimiento de esta entidad; (iv) promover la creación de asociaciones de consumidores en el ámbito local; y, (v) vigilar las condiciones de consumo y la adopción de buenas prácticas.
30. Como es posible advertir, la determinación de dichas competencias no guarda relación directa con la labor de información, difusión, orientación y/o educación que en materia de protección al consumidor serían ejercidas por las municipalidades provinciales y distritales, conforme a lo previsto en el artículo 1 del Proyecto de Ley, todo ello sin perjuicio de que, algunas de dichas competencias ya se encuentran reconocidas de manera expresa en la normativa vigente aplicable a los gobiernos locales.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 136.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
Sin perjuicio de las facultades y funciones establecidas en el ordenamiento legal vigente, son funciones del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las siguientes:
a. Ejecutar la política nacional de protección del consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
(...)
c. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.
(...)
e. Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.
(...)

31. Así pues, la Ley Orgánica de Municipalidades establece que los municipios distritales son competentes para controlar el cumplimiento de las normas relativas a la comercialización de alimentos y bebidas en concordancia con las normas provinciales, legislación que a su vez debe ser coherente con la normativa nacional sobre la materia⁹. De la misma manera, la citada norma dispone que las municipalidades provinciales y distritales se encuentran facultadas a ejercer otras funciones y competencias no establecidas específicamente en dicha ley o en otras leyes especiales, siempre que las mismas no se encuentren reservadas expresamente a otros organismos públicos de nivel regional o nacional¹⁰.
32. Sobre la base de lo indicado, la inclusión de las competencias enunciadas en los literales c), d), e) e i) del artículo 3 del Proyecto de Ley no sería necesaria en tanto, dichas actividades, pueden ser ejercidas por las municipalidades provinciales y distritales en el marco de las atribuciones reconocidas en la Ley Orgánica de Municipalidades, todo ello sin perjuicio de las acciones que puedan ser coordinadas entre la Autoridad Nacional y dichas entidades en el marco del Sistema Nacional.
33. De manera similar, la competencia de los gobiernos locales para promover la creación de asociaciones de consumidores en el ámbito local se encuentra comprendida como parte de las políticas públicas de Estado establecidas en el Código¹¹, razón por la cual el literal f) del artículo 3 del Proyecto de Ley resultaría también innecesario.
34. En consideración a lo expuesto, a fin de que la presente disposición se encuentre adecuada la normativa vigente en materia de protección al consumidor, sugerimos modificar su redacción en los siguientes términos:

*“Artículo 3º.- Competencias de los gobiernos locales en Defensa del Consumidor
La municipalidades distritales y provinciales son competentes en materia de Defensa del Consumidor para:
a. Brindar información, asesoramiento y educación a los consumidores en relación a sus derechos.*

- ⁹ **LEY N° 27972, LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES**
ARTÍCULO 83.- ABASTECIMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
Las municipalidades, en materia de abastecimiento y comercialización de productos y servicios, ejercen las siguientes funciones:
1. Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:
1.1. Regular las normas respecto del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en concordancia con las normas nacionales sobre la materia.
(...)
3. Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales:
3.1. Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.
(...)
- ¹⁰ **LEY N° 27972, LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES**
ARTÍCULO 87.- OTROS SERVICIOS PÚBLICOS
Las municipalidades provinciales y distritales, para cumplir su fin de atender las necesidades de los vecinos, podrán ejercer otras funciones y competencias no establecidas específicamente en la presente ley o en leyes especiales, de acuerdo a sus posibilidades y en tanto dichas funciones y competencias no estén reservadas expresamente a otros organismos públicos de nivel regional o nacional.
- ¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo VI.- Políticas públicas
(...)
7. El Estado promueve la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos. En tal sentido, estimula la labor que desarrollan las asociaciones de consumidores, a fin de que contribuyan al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo.
(...)

- b. *Brindar orientación sobre las vías de solución de conflictos en materia de consumo.*
- c. *Brindar apoyo a las instituciones públicas y privadas en el desarrollo y ejecución de proyectos y actividades que promuevan la protección y defensa de los consumidores.”*

Funciones de las municipalidades en materia de justicia de consumo

35. El artículo 4 del Proyecto de Ley establece, adicionalmente, que las municipalidades provinciales y distritales son competentes para ejercer atribuciones en materia de justicia de consumo, conforme a los siguientes términos:

“Artículo 4° Justicia de Consumo

Las Municipalidades distritales y provinciales en materia de consumo:

- 4.1 *Se constituyen en el área de promoción y coordinación para la constitución de Juntas Arbitrales, de acuerdo a lo establecido por el Sistema de Arbitraje de Consumo creado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.*
- 4.2 *Promueven el arbitraje, la conciliación y la mediación en los conflictos de consumo. Están facultadas para implementar sistemas de conciliación de conflictos de consumo de conformidad al artículo 147 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.”*

36. Sobre el particular, cabe mencionar que, conforme a lo establecido en el Código y en el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, las Juntas Arbitrales de Consumo (en adelante, las Juntas Arbitrales) son órganos que se establecen al interior de las entidades de la administración pública con la finalidad organizar el Sistema de Arbitraje de Consumo y promoverlo entre los agentes del mercado. Su constitución en cada localidad es progresiva y se encuentra a cargo de la Autoridad Nacional, en coordinación con los gobiernos regionales y locales¹².

37. Así pues, en el marco de la normativa vigente que regula el Sistema de Arbitraje de Consumo, los gobiernos locales se encuentran reconocidos como entidades de coordinación para la constitución de las Juntas Arbitrales, no siendo, sin embargo, los encargados de promocionar la constitución de dichos órganos debido a que esta función es desarrollada por la Autoridad Nacional en ejercicio de sus competencias asignadas.

38. Teniendo en cuenta lo anterior, lo señalado en el numeral 4.1 del artículo 4 del Proyecto de Ley, respecto a que las municipalidades distritales y provinciales *“Se constituyen en el área de promoción (...) para la constitución de Juntas Arbitrales, de acuerdo a lo establecido por*

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 138.- Las juntas arbitrales

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales, a fin de que éstas organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.

DECRETO SUPREMO N° 046-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Artículo 5.- Las Juntas Arbitrales de Consumo

5.1. Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos constituidos al interior de entidades de la administración pública, cuya finalidad consiste en organizar el Sistema de Arbitraje de Consumo y promoverlo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad. Asimismo, se encargan de brindar servicios administrativos y de secretaría técnica a los órganos arbitrales, lo que implica prestar el personal de apoyo, la infraestructura y el soporte financiero que resulten necesarios para su funcionamiento.

5.2. Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas progresivamente por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en los gobiernos regionales y locales con los que coordina para tal fin. En caso no se constituya Juntas en la jurisdicción de algún gobierno regional o local, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor podrá constituir una Junta Arbitral de Consumo en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales.
(...)

el Sistema de Arbitraje de Consumo (...)” no sería una afirmación precisa en línea con la normativa vigente prevista en el Código y en el Reglamento del Sistema de Arbitraje, razón por la cual, consideramos necesario modificar la redacción de la presente disposición.

39. Adicionalmente, con relación a lo previsto en el numeral 4.2 del artículo bajo comentario, resulta oportuno manifestar que una de las tareas del Estado, a través de sus diferentes entidades, consiste en promover el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos de consumo como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario¹³.
40. En ese contexto, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional, es la entidad encargada de implementar dichos mecanismos en el ámbito de su competencia¹⁴, atribución que, en el marco del Sistema Nacional es coordinada con otras entidades públicas y privadas a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de protección del consumidor en todo el país. Bajo ese entendido, la labor que las municipalidades provinciales y distritales realizan respecto a la promoción de mecanismos alternativos para la solución de conflictos de consumo, constituye una facultad cuyo ejercicio se realiza en coordinación con el Indecopi.
41. En atención a ello, el presente extremo de la propuesta normativa debe precisar que las actividades que sobre esta materia sean realizadas por municipalidades, se encuentren orientadas a brindar a los consumidores información acerca de la existencia de dichos mecanismos como vías alternas para la solución de conflictos de consumo.
42. De manera adicional, cabe señalar que la referencia hecha en el numeral 4.2, respecto a la facultad de las municipalidades provinciales y distritales para implementar sistemas de conciliación de conformidad con lo previsto en el artículo 147 del Código, no se encontraría acorde con lo establecido en dicha norma, la cual establece lo siguiente:

“Artículo 147.- Conciliación

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o

¹³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

(...)

¹⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 136.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Sin perjuicio de las facultades y funciones establecidas en el ordenamiento legal vigente, son funciones del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las siguientes:

(...)

d. Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.

(...)



alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta."

(Énfasis agregado)

43. Como es posible advertir, el artículo 147 del Código regula la conciliación de las controversias de consumo estableciendo el uso del citado mecanismo, para dar solución a los conflictos que se generen: (i) con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las normas de protección al consumidor; o, (ii) en el curso de dicho procedimiento.
44. En ese sentido, la norma dispone que, en el marco de un procedimiento administrativo, la autoridad de consumo encargada de su tramitación puede promover la conclusión del mismo a través del citado mecanismo; no obstante, no establece la competencia de las entidades de la administración pública para implementar sistemas de conciliación, ello en la medida que, tal como ha sido señalado en los párrafos precedentes, el ejercicio de dicha competencia corresponde a la Autoridad Nacional conforme a lo establecido en el artículo 136 del Código.
45. Por lo antes expuesto, el segundo párrafo del numeral 4.2 del artículo 4 del Proyecto de Ley resultaría discordante con la normativa vigente que regula la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos de consumo.
46. Teniendo en cuenta lo indicado, sugerimos modificar la redacción del artículo 4 del Proyecto de Ley, en los siguientes términos:

"Artículo 4° Justicia de Consumo

Las Municipalidades distritales y provinciales en materia de justicia de consumo:

- 5.1 ***Constituyen el área de coordinación para la constitución de Juntas Arbitrales de acuerdo a lo establecido por el Sistema de Arbitraje de Consumo creado por Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.***
- 5.2 ***Promueven el arbitraje, la conciliación y la mediación en los conflictos de consumo, para lo cual brindan información sobre estos mecanismos alternativos de solución de conflictos."***

Responsabilidades de la Autoridad Nacional

47. El artículo 5 del Proyecto de Ley propone la determinación de las responsabilidades del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional, conforme a lo siguiente:

"Artículo 5°. Responsabilidades de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPi como ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor es responsable de:

- 5.1. ***Brindar asistencia técnica necesaria a efectos de fortalecer las capacidades de información y orientación de los funcionarios de las municipalidades provinciales y distritales.***
- 5.2. ***Coordinar la implementación de la asistencia técnica en el ámbito del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, teniendo en cuenta la materia solicitada.***
- 5.3. ***Evaluar el desempeño de las municipalidades provinciales y distritales en su labor de defensa del consumidor en aquellas donde brinde asistencia técnica conforme a la presente Ley y en función de ello hacer recomendaciones para el mejor desempeño."***

48. Al respecto, debemos señalar que, conforme a las atribuciones previstas en el Código, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional y ente rector del Sistema Nacional es la entidad encargada de formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección de los consumidores, así como los mecanismos para la defensa de sus derechos, siendo también competente para promover la creación del sistema de información y orientación a los

consumidores con alcance nacional, atribución que es coordinada con los sectores público y privado en el marco del Consejo Nacional¹⁵.

49. En ese sentido, las responsabilidades de la Autoridad Nacional, establecidas en los numerales 5.1 y 5.2 del presente artículo, forman parte de las funciones desarrolladas por dicha entidad en el marco de la normativa vigente, las cuales a su vez están orientadas a favorecer la información que se brinda a los consumidores a través de las municipalidades provinciales y distritales.
50. No obstante, en lo que respecta al mandato previsto en el numeral 5.3, consideramos que su inclusión en el artículo bajo comentario no resultaría oportuna, en tanto, la evaluación del desempeño de las municipalidades en su labor de protección de los consumidores, por parte de la Autoridad Nacional, no representa una función acorde a las desarrolladas por dicha entidad, la cual por su naturaleza, constituye un ente de coordinación entre los integrantes del Consejo Nacional para el fortalecimiento de la protección de los consumidores en nuestro país.
51. Sin perjuicio de ello, debemos manifestar que la Autoridad Nacional, en el ejercicio de sus funciones, es la encargada de elaborar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país (en adelante, el Informe Anual) documento mediante el cual se realiza el monitoreo de las principales acciones desarrolladas por las entidades que forman parte del Sistema Nacional, en el marco de sus atribuciones y autonomía respectiva.
52. Cabe mencionar, a manera de ejemplo, que, para la elaboración del Informe Anual correspondiente al presente año¹⁶, el Indecopi solicitó a las municipalidades provinciales y distritales, entre otras entidades públicas y privadas, información referente a las labores relacionadas con la protección de los consumidores, usuarios y/o ciudadanos, requerimientos que generaron una tasa de respuesta del 30.7% por parte de los gobiernos locales¹⁷.
53. Por los motivos expuestos, sugerimos modificar la redacción del artículo 5 del Proyecto de Ley, conforme a lo siguiente:

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 134.- Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Son funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor ejecutadas en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor las siguientes:

(...)

d. Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.

(...)

Artículo 136.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Sin perjuicio de las facultades y funciones establecidas en el ordenamiento legal vigente, son funciones del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las siguientes:

(...)

c. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.

(...)

e. Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.

(...)

¹⁶ Documento disponible en: <http://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5806>

¹⁷ De acuerdo a lo indicado en el documento denominado "Estado de la protección de los consumidores en el Perú 2016", la baja tasa de respuesta a los requerimientos cursados a los gobiernos locales se debería, en parte, a que dichas entidades no cuentan con la información sistematizada sobre sus acciones relacionadas con la protección de los consumidores. Otros factores que explicarían el bajo nivel de respuesta serían: i) las acciones de protección a los consumidores no estaban incluidas en sus documentos de gestión (por ejemplo: POA); ii) la continuidad del desconocimiento de los roles en materia de protección del consumidor y del usuario; y, iii) la baja participación de dichas entidades en el Sistema.

“Artículo 5°. Responsabilidades de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, como ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor es responsable de:

- 5.1. **Brindar asistencia técnica a los funcionarios de las municipalidades provinciales y distritales a efectos de fortalecer sus capacidades de información y orientación en materia de protección del consumidor.**
- 5.2. **Coordinar la implementación de la asistencia técnica en el ámbito del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, teniendo en cuenta la materia solicitada.”**

Creación del Sistema Nacional del Registro de Reclamos de los Consumidores

54. El artículo 6 del Proyecto de Ley propone la creación de un Sistema Nacional de Registro de Reclamos de los Consumidores (en adelante, el Sistema de Reclamos) en los siguientes términos:

“Artículo 6. Declárese de interés la creación de un Sistema Nacional del Registro de Reclamos de los Consumidores

Declárese de interés la creación de un Sistema Nacional de Registros de Reclamos de los consumidores, bajo la rectoría del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.”

55. Preliminarmente, resulta oportuno señalar que la propuesta contenida en la disposición bajo análisis, no ofrece mayores alcances sobre la información que debería ser incluida en el referido registro. De la misma manera, como parte de la Exposición de Motivos, no se formula el sustento que justificaría la creación de dicha herramienta ni el impacto positivo que la misma tendría en los consumidores.
56. Asimismo, cabe mencionar que, en el marco de la normativa vigente, un reclamo constituye la manifestación que un consumidor realiza al proveedor con la finalidad de expresar una disconformidad respecto a un bien o servicio. Así pues, el Código reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes¹⁸.
57. En atención a ello, el sistema de protección de los consumidores en nuestro país, garantiza el derecho de los consumidores a presentar sus reclamos sobre los productos o servicios que adquieren en el mercado, facilitando el ejercicio de este derecho a través de las siguientes vías:
- De manera directa ante el proveedor, en forma verbal o escrita;
 - A través del Libro de Reclamaciones;
 - En el Indecopi, mediante el procedimiento de atención de reclamos seguido ante el Servicio de Atención al Ciudadano¹⁹;

¹⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

(...)

¹⁹ DECRETO SUPREMO N° 009-2009-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI

Artículo 15.- Servicio de Atención al Ciudadano

(...)

Son funciones del Servicio de Atención al Ciudadano:

- En las empresas operadoras o prestadoras de servicios públicos, en primera instancia, pudiendo recurrir a los organismos reguladores competentes, en segunda instancia²⁰;
 - A través del Libro de Reclamaciones de las entidades del sector público.
58. Teniendo en cuenta lo indicado, la medida propuesta en el presente extremo del Proyecto de Ley no ha precisado cuales serían los reclamos que se registrarían en el Sistema de Reclamos, no habiendo evaluado, asimismo, la magnitud de la información que debería ser solicitada por el Indecopi a los proveedores, a los organismos reguladores y, de ser el caso, a las entidades pertinentes del sector público, a fin de cumplir con la implementación de la citada medida.
59. Por otra parte, debemos manifestar que, si bien, la sistematización de los reclamos en materia de consumo permitiría conocer el universo de las manifestaciones de los consumidores y/o usuarios ante la disconformidad de los productos o servicios adquiridos, (data cuya obtención, como ya se mencionó generaría dificultades), la información obtenida solo respondería a fines estadísticos, no ofreciendo, sin embargo, detalles sobre la conclusión del procedimiento seguido, la respuesta brindada a los consumidores, la satisfacción respecto a la respuesta obtenida, entre otros indicadores cuyo conocimiento sí serían de utilidad para la Autoridad de Consumo, a fin de tomar las acciones que resulten necesarias para el fortalecimiento de la protección de los consumidores en nuestro país.
60. Por los motivos expuestos, consideramos que la creación del Sistema de Reclamos, que se encontraría bajo la rectoría del Indecopi, no resultaría oportuna, razón por la cual dicho medida no debe ser considerada como parte de la iniciativa legislativa propuesta.

Acciones de supervisión del Indecopi por parte de terceros

- 6 Finalmente, la propuesta normativa establece como parte de sus Disposiciones Complementarias lo siguiente:

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

(...)

SEGUNDA. SUPERVISIÓN

Las acciones de supervisión a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, en el ámbito de sus competencias, podrán ser realizadas a través de terceros, sean personas naturales o jurídicas. Dichas acciones están restringidas exclusivamente al levantamiento de hechos, elaboraciones de actas y recopilación de pruebas vinculadas a las obligaciones que son materia de investigación. Para tales efectos, el Consejo Directivo de dicha entidad establecerá los criterios y procedimientos específicos para la contratación, designación y ejecución de las tareas que realizarán los terceros.”

62. Con relación a la presente disposición, corresponde indicar que, mediante Decreto Supremo N° 081-2015-PCM, se aprobó el Reglamento de Contratación de Terceros Supervisores del Indecopi con la finalidad de regular los criterios y procedimientos específicos para la contratación de personas naturales o jurídicas privadas que realicen acciones de supervisión

(...)

c) Efectuar la tramitación de quejas y reclamos, así como de las quejas internas;

(...)

²⁰ En este ámbito se encontraría también el procedimiento de reclamo en materia de servicios de salud seguido, en primera instancia, ante las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS) y en segunda instancia ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.

para verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas bajo el ámbito de competencia de dicha institución.

63. La citada norma establece, asimismo, las facultades con las que cuentan los terceros supervisores, en el ámbito de las funciones que les sean encargadas, contando para tal efecto con la posibilidad de (i) realizar supervisiones “in situ” en los establecimientos del supervisado, con o sin previa notificación; (ii) levantar las actas correspondientes; (iii) elaborar informes correspondientes con las respectivas conclusiones de las acciones de supervisión; entre otras acciones que encomiende la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.
64. En ese sentido, la disposición complementaria bajo análisis no resultaría necesaria, en tanto, en el marco de la legislación vigente, el Indecopi cuenta con una norma específica que le permite la contratación de terceros, para efectos de realizar acciones de supervisión, y, por otra parte, debido a que la determinación de dicha facultad no guardaría relación directa con el objeto previsto en el Proyecto de Ley, motivos por cuales sugerimos no considerarla como parte de la propuesta normativa.

III. CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas, el Proyecto de Ley N° 1807/2017-CR “Proyecto de Ley que fortalece la defensa del consumidor en las municipalidades provinciales y distritales” no resultaría viable, en tanto:

- 
- Si bien el objeto del Proyecto de Ley se encuentra enmarcado en la normativa vigente que reconoce a las municipalidades provinciales y distritales como integrantes del Consejo Nacional de Protección del Consumidor y participantes del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, las atribuciones de los gobiernos locales y de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, previstas como parte de la propuesta normativa, exceden el ámbito de actuación de dichas entidades en materia de consumo.
 - Solo las competencias previstas en los literales a), b) y g) del artículo 3 del Proyecto de Ley resultan acordes con el objeto de la iniciativa legislativa y con el ordenamiento jurídico vigente; sin perjuicio de ello, para su adecuada implementación se requerirá que, previamente al ejercicio de dichas funciones, los gobiernos locales elaboren y ejecuten una capacitación y eventual acreditación por parte del Indecopi. Respecto a las demás competencias enunciadas, su reconocimiento expreso no sería necesario debido a que su ejercicio –por parte de los gobiernos locales– encuentra sustento en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - Las funciones de los gobiernos locales en materia de justicia de consumo, previstas en el artículo 4 del Proyecto de Ley, resultan discordantes con la normativa vigente que regula el Sistema de Arbitraje de Consumo y la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos de consumo.
 - Las responsabilidades del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de protección del Consumidor, establecidas en los numerales 5.1 y 5.2 del artículo 5 del Proyecto de Ley, son ejercidas por dicha entidad en el marco de las competencias asignadas. No obstante, la atribución prevista en el numeral 5.3 no resultaría pertinente en tanto, la evaluación del desempeño de las municipalidades, en su labor de protección de los consumidores, no representa una función acorde a las desarrolladas por dicha entidad, la cual por su naturaleza constituye un ente de coordinación entre los integrantes del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

- La propuesta de creación del Sistema Nacional de Registro de Reclamos de los Consumidores, que se encontraría bajo la rectoría del Indecopi, no resultaría oportuna debido a que dicha medida (i) no ofrece mayores alcances sobre la información que deberá ser incluida en dicho registro; (ii) no ha precisado cuales serían los reclamos que se registrarían en dicho sistema; (iii) no ha evaluado la magnitud de la información que debería ser solicitada por el Indecopi a los proveedores, los organismos reguladores y, de ser el caso, a las entidades pertinentes del sector público. De la misma manera, la sistematización de reclamos solo respondería a fines estadísticos, no ofreciendo detalles sobre la conclusión del procedimiento seguido, la respuesta brindada a los consumidores, entre otros indicadores cuyo conocimiento sí resultaría de utilidad para la toma de acciones necesarias para el fortalecimiento de la protección de los consumidores en nuestro país.
- La propuesta para que las acciones de supervisión a cargo del Indecopi puedan ser realizadas a través de terceros, no resultaría necesaria considerando que, en el marco de la legislación vigente, el Indecopi cuenta con una norma específica que regula dicha actividad.

Atentamente,



CARLA MOLINA VERA
Directora (e)
Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

CMV/mmv

