



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**INFORME N° 018-2012/DPC-INDECOPI**

A : **Hebert Tassano Velaochaga**  
Presidente del Consejo Directivo

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

**Edwin Aldana Ramos**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor

ASUNTO : Proyecto de Ley N° 1721/2012-CR que crea las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor

REFERENCIA : Oficio N° 423-2012-2013-CODECO

FECHA : 07 de diciembre de 2012

**I. ANTECEDENTES**

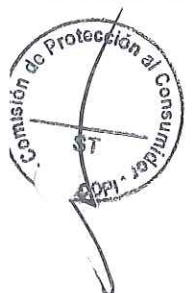
1. Mediante el oficio de la referencia, el señor congresista Agustín Molina Martínez, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, remitió a la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi, el Proyecto de Ley N° 1721/2012-CR, Ley que crea las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor.

2. Posteriormente, la Presidencia nos solicitó emitir el informe técnico sobre el particular.

**II. ANÁLISIS**

3. En virtud de la propuesta legislativa materia de análisis, se pretende crear Oficinas Municipales de Atención al Consumidor en las distintas Municipalidades Provinciales y Distritales de todo el país, las mismas que se encontrarían representadas ante el Consejo Nacional de Protección al Consumidor a través de la Asociación de Municipalidades del Perú - AMPE y, tendrían como funciones informar y educar a los consumidores acerca de sus derechos, orientarlos respecto de las diferentes formas de solución de controversias en materia de consumo, realizar labores de fiscalización en esta materia cuando sean de su competencia o en las que les hayan sido delegadas, ejercer labores de supervisión en cuanto al cumplimiento de las normas de protección al consumidor de competencia del Indecopi a requerimiento de esta entidad, promover la creación de Asociaciones de Consumidores, constituirse en el área de promoción y coordinación del Sistema de Arbitraje de Consumo y 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.

4. Al respecto, consideramos que la creación de mecanismos que faciliten la información, educación y orientación de todos los consumidores a nivel nacional, es un tema prioritario en la agenda del Estado y del Indecopi. En tal sentido, una norma





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

que favorezca la desconcentración de la labor de difusión de los derechos de los consumidores, así como otras es favorable, toda vez que coadyuva al cumplimiento de dicha meta en un mediano o corto plazo y se encuentra acorde con la promoción de un sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional<sup>1</sup> y con el proceso de modernización del Estado que tiene como uno de sus pilares, la descentralización a través del fortalecimiento de los gobiernos locales<sup>2</sup>.

5. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú, establece que *"El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios (...)".* De otro lado, el artículo 195 declara que *"(...) los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo."*
6. Por su parte, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29751 (en adelante, el Código) creó el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, definido como 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. De esta manera, se crea el Consejo Nacional de Protección al Consumidor y, teniendo en cuenta que los gobiernos locales se encuentran representados ante el mismo, ello confirma que las Municipalidades forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, debiendo desempeñar sus funciones de acuerdo a políticas públicas establecidas en la referida norma en materia de consumo.
7. En efecto, encontramos que el numeral 3.1. del artículo 83 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades establece que las municipalidades distritales tienen como función específica *"(...) controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en coordinación con las normas provinciales."*; de lo cual desprendemos que en materia de consumo de productos alimenticios tienen competencia para controlar el cumplimiento de las normas que lo regulen. Adicionalmente, encontramos que las Municipalidades cuentan con Sub Gerencias de Comercialización y Defensa del Consumidor y Usuario y Gerencias de Promoción de Desarrollo Económico, encontrándose dentro de las funciones de dichas áreas, algunas relacionadas con la protección al consumidor.
8. De la revisión del texto del Proyecto de Ley, encontramos que sería pertinente precisar el objeto de la Ley en el Artículo 1 del Proyecto, ya que la parte referente a que *"(...) tiene por objeto facilitar el acceso de los consumidores a una atención oportuna y especializada sobre los derechos que le han sido reconocidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (...)"* podría interpretarse como que las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor tienen competencia para resolver



<sup>1</sup> El artículo 134 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, establece que: *"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 la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (...)"*

<sup>2</sup> El artículo 5 de la Ley N° 27658, Ley de Modernización del Estado, dispone que *"El proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta fundamentalmente en las siguientes acciones: (...)* c. *Descentralización, a través del fortalecimiento de los Gobiernos Locales y Regionales y la gradual transferencia de funciones (...)"*.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

conflictos de consumo, cuando sus funciones de acuerdo a lo señalado en el artículo 4 de este Proyecto estarían circunscritas básicamente a labores de información, educación y orientación sobre sus derechos como consumidores y formas de solución de controversias en materia de consumo y, sólo en caso de mediar convenios, a fiscalizar en esta materia o, supervisar el cumplimiento de las normas de protección del consumidor, cuando así lo requiera el Indecopi; por lo cual el Artículo 1 del Proyecto debería modificarse quedando redactado como sigue: *"La presente Ley tiene por objeto facilitar el acceso de los consumidores a información especializada sobre los derechos que le han sido reconocidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29751 a través de oficinas municipales distritales y provinciales a nivel nacional."*

9. Asimismo, consideramos que debería precisarse la competencia asignada a las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor contenida en el inciso f) del artículo 4, teniendo en consideración que el Arbitraje de Consumo es administrado por las Juntas Arbitrales constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, quedando redactado de la siguiente manera: *"Constituirse como el área de promoción y coordinación inicial para la constitución de Juntas Arbitrales, de acuerdo a lo establecido en los artículos 137 y siguientes del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29751."*

### III. CONCLUSIÓN

Conforme al análisis efectuado, nos encontramos de acuerdo con la presente propuesta legislativa, toda vez que la creación de Oficinas Municipales de Protección al Consumidor contribuyen en el proceso de modernización del Estado y en la protección de los derechos de los consumidores. No obstante, recomendamos que se tomen en cuenta las observaciones realizadas al Proyecto de Ley en los numerales 8 y 9 del presente Informe.

Sin otro particular,

Atentamente,



**ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA**  
Directora (e)

Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor



**EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor

ACR/EAR/mr/wl