



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**INFORME N° 039-2013/DPC-INDECOPI**

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

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

ASUNTO : **Artículo 3° del Proyecto de Ley N° 2149/2012-CR denominado "Ley que crea las Oficinas Municipales del Consumidor"**

REFERENCIA : Oficio N° 1111-2012-2013 CODECO

FECHA : 20 de mayo de 2013

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante el Oficio N° 1111-2012-2013 CODECO, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, Agustín Molina Martínez, remitió a la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI el Proyecto de Ley N° 2149/2012-CR denominado "Ley que crea las Oficinas Municipales del Consumidor", a fin de que esta entidad emita opinión sobre el artículo 3° de dicho Proyecto de Ley.
2. Posteriormente, la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor emitir un Informe al respecto.

**II. ANÁLISIS**

3. Mediante el artículo 3° del Proyecto de Ley N° 2149/2012-CR denominado "Ley que crea las Oficinas Municipales del Consumidor" (en adelante, el Proyecto) se propone la creación de un Sistema Nacional de Registro de Reclamos de los Consumidores, el cual sería dirigido por el INDECOPI.
4. La finalidad de este Sistema es acceder a una plataforma informática que contenga información sistematizada y actualizada en tiempo real de los reclamos presentados por los consumidores ante diferentes entidades. Para ello, plantea que deberían interconectarse a través de esta plataforma: el INDECOPI; las Oficinas de Atención de Reclamos de SUTRAN, DIGESA, DIGEMID, SBS; las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos; las Oficinas Municipales del Consumidor y; cualquier otra entidad con competencia en materia de Protección del Consumidor.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

5. El numeral 2 del artículo VI del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> establece como política pública que el Estado debe garantizar el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público facilite mayores y mejores espacios e instrumentos de información para hacer más transparente el mercado.
6. Asimismo, el numeral 11 del artículo VI del Código<sup>2</sup>, dispone que otra de las políticas públicas del Estado es orientar sus acciones para que la Protección al Consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.
7. Consideramos que la creación de un Sistema Nacional de Registro de Reclamos de los Consumidores permitiría cumplir con las políticas públicas anteriormente descritas, de tal manera que las autoridades encargadas de velar por la Protección del Consumidor, así como los consumidores, podrían obtener información sobre cualquier reclamo interpuesto en esta materia a nivel nacional.
8. No obstante, el Proyecto debe prever los recursos necesarios para la implementación de dicho Sistema, teniendo en cuenta los costos en que incurriría tanto el INDECOPI como responsable de la coordinación, como todas las demás entidades que deben reportar información al mismo.
9. Ello permitirá garantizar la efectiva implementación del Sistema, al disponer no sólo su creación, sino también establecer los fondos que corresponde que sean asignados.
10. Por lo expuesto, consideramos que la norma debe establecer los fondos a ser dispuestos para la implementación del Sistema.

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo VI.- Políticas públicas**

(...)

2. El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

<sup>2</sup> 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 los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Sin otro particular,

Atentamente,

**ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA**  
Directora

**Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor**

ACR/rul/mrr