



Carta N° 287-2021/GG/COMEXPERU

Miraflores, 07 de octubre de 2021

Congresista  
**JOSE LEON LUNA GALVEZ**  
Presidente  
Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores  
de los Servicios Públicos  
Congreso de la República  
Presente.-

Ref.: Proyecto de Ley N° 158-2021-CR

De nuestra consideración:

Por la presente carta es grato saludarle y dirigirnos a usted a nombre de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú – ComexPerú, una organización privada que busca contribuir en la implementación de políticas públicas, con una visión de defensa de principios (libre empresa, libre comercio y promoción de la inversión privada) por sobre intereses particulares, teniendo como objetivo mejorar la calidad de vida del ciudadano. Nuestro trabajo se basa en análisis objetivos, rigurosos y sólida evidencia técnica. Desde ComexPerú nos ponemos a su disposición para aportar en los temas y proyectos que se vean en su Comisión.

En esta oportunidad, hacemos de su conocimiento la posición de ComexPerú sobre el proyecto de ley de la referencia (en adelante, "el Proyecto"), que dispone la concurrencia obligatoria del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo, el mismo que consideramos carece de estándares mínimos de análisis de impacto regulatorio.

Al respecto, manifestamos las siguientes consideraciones:

1. Mejora regulatoria.

El análisis de impacto regulatorio (AIR) es una metodología adoptada por los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que busca que las normas y regulaciones sean efectivas y eficientes, es decir, que logren los objetivos trazados al menor costo posible y tengan efectos negativos mínimos, considerando principios como los de necesidad, proporcionalidad y mínima intervención.

En el caso peruano, este estándar se introdujo en nuestro sistema jurídico mediante el Decreto Legislativo N° 1448, como parte de la denominada "mejora de la calidad regulatoria" en el Poder Ejecutivo.

La contraparte parlamentaria de esta mejora regulatoria se dio recientemente, mediante la Resolución Legislativa del Congreso N° 023-2020-2021-CR, que dispone la modificación de diversos artículos del Reglamento del Congreso de la República (en



adelante, “el Reglamento”), incluyendo en la práctica parlamentaria determinadas disposiciones que obedecen a los estándares del AIR.

Entre estas, resaltamos lo referido a la presentación de las propuestas legislativas. El artículo 75 del Reglamento dispone expresamente que las propuestas deben contener una exposición de motivos donde se exprese el problema que se pretende resolver y los fundamentos de la propuesta, los antecedentes legislativos, el efecto de la vigencia de la norma que se propone sobre la legislación nacional, precisando qué artículos o partes de artículos se propone modificar o derogar, así como el análisis costo-beneficio de la futura norma legal que incluya la identificación de los sectores que se beneficiarían o perjudicarían con el proyecto de ley, los efectos monetarios y no monetarios de la propuesta, su impacto económico y, cuando corresponda, su impacto presupuestal y ambiental.

Lo anterior no hace más que garantizar que las propuestas de ley sean formuladas con debido sustento y evidencia, es decir, con altos niveles de calidad, lo que finalmente mejorará su debate y, de ser viable, su eventual aprobación.

En el caso del Proyecto, tal como fundamentaremos en el punto siguiente, es preciso afirmar que esto no se ha cumplido.

## 2. Análisis del Proyecto.

El Proyecto se limita a identificar un supuesto problema: el reducido número de reclamos concluidos por la vía de la conciliación, y lo relaciona con la “elevada” inasistencia del proveedor a las audiencias de conciliación. En este contexto, la propuesta de solución a dicho problema consistiría en proponer la obligatoriedad de la presencia personal o a través de representante del proveedor en las audiencias de conciliación.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)<sup>1</sup>, los mecanismos alternativos de resolución de controversias son medios efectivos, oportunos y asequibles que brindan opciones distintas para resolver reclamos antes de pasar a una instancia judicial. En esa línea, la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “el Código”), incorpora en su artículo 147<sup>2</sup> la conciliación como un mecanismo que apunta a buscar la autocomposición de las controversias que se suscitan entre consumidores y proveedores, a efectos de prevenir –cuando resulte posible– la interposición de una denuncia y el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, junto con los costos que ello involucra para las partes y para el Estado.

---

<sup>1</sup> OCDE. [OECD Workshop on Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace: Background Report](#). OECD Digital Economy Papers, No. 92, OECD Publishing, Paris. Pag. 3.

<sup>2</sup> **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 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.

En este contexto, la conciliación es un mecanismo voluntario que provee a las partes un espacio para que busquen una solución consensuada<sup>3</sup>, previo al inicio de un procedimiento administrativo sancionador. Así, su propósito es lograr un acercamiento entre las partes para propiciar la búsqueda de alternativas de solución que sean satisfactorias tanto para el consumidor como para los proveedores.

Sin embargo, muchas de las propuestas que el Proyecto plantea incorporar al Código mediante un artículo 147A, resultan contrarias al derecho al debido proceso y al derecho de defensa, los cuales se encuentran consagrados a nivel constitucional (artículo 139 numerales 3 y 14 de la Constitución Política de Perú). Inclusive, algunas de estas propuestas resultan sumamente perjudiciales para la tutela de los derechos de los consumidores, así como para los proveedores, lo que ocasionaría que la conciliación en materia de protección al consumidor no cumpla con los fines para los que fue creada.

De este modo, la iniciativa legislativa en análisis se distancia de los principios de proporcionalidad, razonabilidad, gradualidad y debido procedimiento, los que no son reconocidos en el Proyecto.

En particular, solicitamos tener en consideración las siguientes observaciones respecto de cada uno de los apartados del propuesto artículo 147A del Código:

**a) Artículo 147A.1.-**

El Proyecto propone que el proveedor deberá justificar su inasistencia a una audiencia de conciliación dentro de un plazo de veinticuatro (24) horas, caso contrario, se le impondrá una sanción de hasta 10% del valor de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT). Sobre el particular, consideramos que la imposición de una sanción de esta naturaleza no resulta razonable y redundaría en la aplicación de una sanción infundada y desproporcionada, considerando los siguientes aspectos:

- No se ha demostrado que la inasistencia de los proveedores sea un problema generalizado para el sistema de conciliación.

Según el Proyecto, uno de los fundamentos para justificar la sanción por inasistencia sería que el índice de conciliaciones representaría tan solo el 0.59% de los reclamos en primera instancia, mientras que en la Sala de Protección al Consumidor (segunda instancia) sería solo del 0.65% (páginas 6 y 7 de la exposición de motivos del Proyecto). Sin embargo, el análisis de estas cifras presenta múltiples errores que deben ser considerados.

El primero de ellos, es que únicamente se analiza las cifras de conciliaciones exitosas en el marco de la forma de terminación de procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) y la Comisión de Protección al Consumidor (no la Sala, como erróneamente se señala), y no el índice de reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). En segundo lugar, la cifra observada no refleja de ninguna forma el índice de inasistencia de los proveedores a las audiencias de conciliación, sino únicamente la cifra de audiencias que terminaron efectivamente con un acuerdo conciliatorio. Es decir, que dentro del 99% de casos que la autoridad no está considerando, se encuentran varios casos donde el proveedor sí pudo

<sup>3</sup> ESPINOZA LOZADA, Jesús Eloy. *¿Y ahora quién podrá defendernos? El arbitraje de consumo y otros medios de resolución de controversias entre consumidores y proveedores.* Revista de Derecho Administrativo N° 10 (2011): Tomo 2, 2011.



haber concurrido a la audiencia, solo que esta podría no haber tenido como resultado un acuerdo.

Es decir, se incurre en un doble error metodológico de análisis, pues no solo se está evaluando cifras que corresponden a procedimientos sancionadores (y no a conciliaciones puras ante el SAC), sino que además dichos porcentajes no constituyen en ninguna forma un indicio de que exista un alto índice de ausentismo de los proveedores en las audiencias de conciliación.

De hecho, al ver la cifra general de los resultados provistos por el SAC en el año 2019 (página 9), se puede apreciar que la inasistencia de los proveedores a las audiencias representa tan solo un 18.08% a nivel nacional. Sin embargo, y sin explicación alguna, se ha concluido que esto sería una cifra elevada, cuando en realidad demuestra todo lo contrario. Lejos de apreciarse una renuencia de los proveedores para concurrir a las audiencias, se demuestra que menos de 1/5 de las citaciones fueron desatendidas por los proveedores, de modo que no existe un problema real que amerite la sanción por inasistencia.

Adicionalmente, tampoco resulta razonable que se hayan empleado cifras del año 2006-2011 (página 10) para tratar de justificar que existe una inasistencia generalizada de los proveedores. Dicha información se encuentra desfasada por corresponder a un periodo de entre 10 a 15 años atrás, por lo cual difícilmente refleja la realidad del sistema conciliatorio actual. Un análisis de esta naturaleza debería centrarse en periodos recientes, como sí ocurre con la cifra del año 2019 (tabla 1.19, página 9 de la exposición de motivos).

Esto cobra incluso más relevancia si tenemos en cuenta que desde el año 2020 el Indecopi implementó más mecanismos digitales para atender audiencias de conciliación de forma remota a través de internet, hecho que ha tenido un impacto en la reducción de los costos operativos y logísticos que podría representar para las partes (consumidores y proveedores) el acudir a una audiencia de conciliación, como se hacía en periodos anteriores.

Dicho lo anterior, la exposición de motivos del Proyecto no se fundamenta en ningún índice real y vigente que demuestre que la inasistencia de los proveedores sea en la actualidad un problema generalizado que haya ocasionado que la conciliación no actúe como un mecanismo efectivo en la solución de controversias en materia de consumo.

- Las audiencias de conciliación no tienen un espíritu sancionador.

El Proyecto incurre en la problemática funcional que se produciría al permitir que las conciliaciones en Indecopi deriven en multas administrativas. En efecto, en el caso de las conciliaciones tramitadas ante el SAC, que no se enmarcan en un procedimiento sancionador, se estaría requiriendo que dicho órgano imponga sanciones pecuniarias a los administrados ante la sola inasistencia a la citación, cuando (i) el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi<sup>4</sup> no le concede facultades sancionadoras, y (ii) las conciliaciones no constituyen procedimientos sancionadores en contra del proveedor.

---

<sup>4</sup> Decreto Supremo 009-2009-PCM.

Ciertamente, se estaría propiciando un escenario en el que la autoridad administrativa podría imponer sanciones al administrado (proveedor) sin que se haya dado propiamente el inicio de un procedimiento sancionador; es decir, sin que medien las etapas, reglas o garantías del debido procedimiento, y sin que exista capacidad de contradicción o pluralidad de instancia en la cual el administrado pueda cuestionar dicha sanción. En este contexto, el Proyecto habla de la imposición de una multa automática ante el solo transcurso del tiempo (24 horas sin la presentación de una justificación); sin embargo, no resuelve el problema central de determinar cómo se tramita la generación de dicha sanción en tanto las conciliaciones no constituyen procedimientos sancionadores (como sí ocurre con las denuncias por infracción), y si sería el mismo SAC quien generaría la multa.

La falta de claridad respecto del procedimiento a seguir para la imposición de sanciones (al no estar enmarcadas en un procedimiento sancionador) puede derivar en problemas de distinta naturaleza. Por ejemplo, ¿qué ocurriría en el caso de los proveedores que no hubiesen sido debidamente notificados, y que por la sola falta de participación en la audiencia deban afrontar una multa? Ciertamente, el plazo de 24 horas resulta muy corto para resolver este tipo de situaciones, y el Proyecto no brinda una solución para aclarar qué se debería hacer en este tipo de situaciones.

Tal como está, existiría mucha subjetividad o discrecionalidad del Indecopi para determinar cuándo hay o no justificación a la inasistencia a la audiencia de conciliación. Incluso se estaría excluyendo casos de inasistencia por caso fortuito o fuerza mayor.

Otro hecho importante a considerar es que al hacer que la concurrencia a las audiencias sea obligatoria para el proveedor, se estaría generando una instancia previa de obligatorio cumplimiento para las partes (previo a la interposición de la denuncia), cuando en realidad el espíritu de las conciliaciones de consumidor no es este. En efecto, las conciliaciones deberían fungir como un espacio para el libre intercambio de posiciones entre proveedores y consumidores, siendo su concurrencia voluntaria, según las particularidades de cada caso.

De ahí que en algunas situaciones los proveedores puedan optar por no participar en audiencias de conciliación cuando un reclamo resulte infundado y dicha situación haya sido explicada al consumidor, siendo que en estos casos el proveedor suele optar por informar al Indecopi de su posición respecto del reclamo y manifestar la falta de necesidad de concurrir a una audiencia de conciliación (considerando los costos legales o logísticos que puede involucrar para un proveedor atender estas audiencias). Considerando lo anterior, no resulta razonable que la participación en este tipo de diligencias se convierta en una obligación que esté sujeta a una sanción pecuniaria.

En todo caso, y de considerarlo pertinente, se debería plantear un plazo razonable que permita justificar una situación extraordinaria que haya impedido la asistencia del proveedor, y un procedimiento sancionador adecuado que permita al administrado ejercer su defensa de forma oportuna y adecuada.



**b) Artículos 147A.2 y 147A.3.-**

El Proyecto plantea que, ante la inasistencia a una segunda audiencia de conciliación, se genera una presunción legal relativa de verdad sobre los hechos alegados por el consumidor, debiendo evaluar además la conducta del proveedor al resolver el conflicto.

Esta propuesta presenta varios defectos e imprecisiones. En primer lugar, no se ha aclarado si la falta de concurrencia a la segunda audiencia de conciliación estaría sujeta a nueva sanción para el proveedor en caso de no presentar una justificación, en línea de lo que dispone el artículo 147.A.1, referido precedentemente. Además, no se prevé el tiempo en el cual el proveedor podrá justificar la inasistencia a la segunda audiencia de conciliación, lo que podría dejar al arbitrio de la autoridad la aplicación de una sanción en estos escenarios.

Sin embargo, resulta aún más preocupante que se haya propuesto que la inasistencia a la segunda audiencia de conciliación genere una presunción legal relativa de verdad sobre los hechos que haya planteado el reclamante. La creación de esta presunción de veracidad sería contradictoria con uno de los pilares del procedimiento administrativo, que es el principio de verdad material establecido en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG):

**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

*1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)*

*1.11 Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.*

*En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.*

El principio de verdad material dispone que la decisión administrativa debe ajustarse a los hechos materialmente verdaderos, siendo obligación de la administración probar los hechos que sirven de base a la resolución del procedimiento. Por tanto, en el marco de un procedimiento sancionador, es menester que la autoridad se aboque a esclarecer la verdad tras los hechos que son materia de controversia, no siendo factible que se generen presunciones de veracidad como las que propone el Proyecto.

Respecto de este principio, resulta sumamente relevante lo manifestado por Juan Carlos Morón en las siguientes líneas:

*“Por el principio de verdad material la Administración debe acreditar si se incurrió en la conducta descrita en la norma como infracción administrativa (...) Constituye un evidente incumplimiento del principio de verdad material resolver en determinado*



*sentido alegando que se deniega la tesis contraria por que el administrado no ha podido probar su posición (...) La aplicación de la oficialidad al aspecto probatorio impone a la Administración la obligación de verificar y probar los hechos que se imputan o que han de servir de base a la resolución del procedimiento, así como la obligación de proceder a la realización de la actividad probatoria misma cuando lo requiera el procedimiento (...)*

En este sentido, resulta inconsistente con el principio de verdad material que el Proyecto conceda una presunción de verdad a los hechos planteados por el reclamante ante el inicio de un procedimiento sancionador administrativo de protección al consumidor, en tanto es una obligación de la autoridad investigar y dilucidar la veracidad tras los hechos que postulan las partes.

Si bien una presunción como la que recoge el Proyecto sería propia de los procesos judiciales, este tipo de mecanismo no es congruente con los principios que rigen en los procedimientos administrativos sancionadores, los cuales han sido consagrados por la propia LPAG.

**c) Artículo 147A.4.-**

El Proyecto propone que el consumidor reclamante reciba la tercera parte de la multa que se imponga al proveedor por la inasistencia a la audiencia de conciliación.

Sobre el particular, encontramos dos problemas centrales con esta propuesta. El primero de ellos, que al otorgar un porcentaje de la multa a favor del consumidor se desvirtúa el objetivo perseguido a través de un régimen sancionatorio, por cuanto dicha multa estaría asumiendo un carácter indemnizatorio. No obstante, el Indecopi como autoridad administrativa carece de facultades para conceder indemnizaciones civiles a favor de los administrados, estando únicamente facultado para dictar medidas correctivas que restituya y corrija los efectos que hubiese ocasionado una conducta infractora luego de que esta ha sido confirmada al concluir un procedimiento sancionador. Es solo en ese momento que el consumidor puede acudir al Poder Judicial para solicitar una indemnización por daños y perjuicios en la vía civil.

Considerando lo anterior, y siendo que ante una infracción confirmada el mismo Indecopi no podría indemnizar al consumidor, resulta incongruente que el Proyecto pretenda hacer partícipe al consumidor de una multa por el solo hecho de que el proveedor no haya asistido a una audiencia de conciliación. En este escenario, el consumidor obtendría una indemnización ante un daño virtualmente inexistente, y sin que se haya verificado si quiera si el proveedor era responsable o no de los hechos que postuló el reclamante.

Esto nos lleva al segundo problema, y es que ante la posibilidad de que los consumidores perciban una parte de la multa por inasistencia, se podría generar en el público un incentivo perverso para presentar reclamos de mala fe ante el Indecopi con la expectativa de lucrar con las sanciones por inasistencia de un proveedor. Este escenario sería altamente probable, dado que la presentación de reclamos ante el SAC no requiere del pago de una tasa, y además no requiere que el consumidor sustente o demuestre tener una relación de consumo fehaciente con el reclamado, lo cual facilita que los usuarios empleen el sistema con un ánimo de lucro indebido.

En consecuencia, el sistema de atención de reclamos de consumo podría ser empleado de forma indebida como una herramienta para generar citaciones masivas a diferentes proveedores bajo la expectativa de percibir una ganancia si los proveedores no asisten a las citaciones. Esta situación además terminaría por generar una sobrecarga innecesaria en el SAC, en tanto la autoridad debería afrontar un sinnúmero de reclamos que carecen de sustento, perdiendo de vista los reclamos relevantes de consumidores que verdaderamente requieren la tutela de la administración.

Por consiguiente, incluso si se considerase que la inasistencia de los proveedores a una audiencia de conciliación debiese ser sancionada (lo cual no compartimos), no se debería admitir la posibilidad de que los consumidores participen de la multa impuesta.

**d) Artículo 147A.5.-**

El Proyecto propone que un proveedor deba acreditar el pago de la multa por inasistencia a la audiencia de conciliación, a efectos de que pueda apersonarse al procedimiento administrativo.

Condicionar la defensa en el procedimiento administrativo al pago de una multa afecta gravemente las garantías constitucionales de debido proceso y al derecho de defensa. Con certeza, una limitación de esta naturaleza impactaría gravemente y de forma arbitraria en el ejercicio de derechos fundamentales reconocidos en la Constitución (los mismos que rigen en el procedimiento administrativo sancionador), en tanto se limitaría la capacidad de contradicción del administrado imputado al no poder incorporarse al procedimiento hasta que haya pagado previamente una multa.

Sobre la imposibilidad de condicionar o limitar la facultad de contradicción y defensa, el Tribunal Constitucional, en la Sentencia recaída en el expediente N° 3741-2004-AA/TC, ha señalado lo siguiente:

“El derecho de defensa garantiza, entre otras cosas, que una persona sometida a una investigación, sea ésta de orden jurisdiccional o administrativa, y donde se encuentren en discusión derechos e intereses suyos, tenga la oportunidad de contradecir y argumentar en defensa de tales derechos e intereses. Se conculca, por tanto, cuando los titulares de derechos e intereses legítimos se ven imposibilitados de ejercer los medios legales suficientes para su defensa, o cuando, como ocurre en el presente caso, se establezcan condiciones para la presentación de los argumentos de defensa (...) Evidentemente, no cualquier imposibilidad de ejercer tales medios legales para la defensa produce un estado de indefensión reprochable constitucionalmente. Esta sólo adquiere tal relevancia cuando la indefensión se genera en una indebida actuación del órgano que investiga o juzga al individuo o cuando, como ocurre en autos, se establecen condicionamientos al ejercicio mismo del derecho de defensa”

De estas líneas, resulta evidente que el Tribunal Constitucional considera inadmisibles que se impongan condicionamientos para el ejercicio del derecho de defensa, como aquellos que pretende establecer el Proyecto al condicionar la defensa del administrado al pago de una multa.





Es importante que el legislador considere que en el mercado operan proveedores de diverso tamaño, debiendo considerar en este grupo también a los micro y pequeños empresarios, quienes serían los más afectados de prevalecer una propuesta como la antes señalada. Dichos proveedores operan usualmente con presupuesto limitado, de modo que su posibilidad de participar en un procedimiento sancionador para ejercer su defensa no debería estar condicionada al pago de ningún concepto. Lo contrario podría propiciar numerosas situaciones de indefensión, donde el proveedor no podría ejercer su defensa por el solo hecho de no contar con capital suficiente para ello.

**e) Artículo 147A.6.-**

El Proyecto postula que si el consumidor reclamante no asistiera a la audiencia de conciliación o no justificase su inasistencia, se considerará que se ha desistido de su reclamo o denuncia.

En este punto, se evidencia que el Proyecto resulta sumamente perjudicial no solo para los proveedores, sino además para los consumidores, en tanto se pretende sancionar al reclamante por el solo hecho de no concurrir a la audiencia de conciliación, convirtiendo su inasistencia en una renuncia al derecho de acción que le asiste constitucionalmente. En tal sentido, un consumidor estaría imposibilitado de presentar una denuncia administrativa y el inicio de un procedimiento sancionador por los hechos discutidos, por el solo hecho de no participar de la audiencia de conciliación.

Una presunción de esta naturaleza resulta sumamente gravosa y es un riesgo considerable en un escenario donde los consumidores aún no conocen a plenitud la envergadura y los alcances de los mecanismos de resolución de conflictos de protección al consumidor. Esto es aún más importante si tenemos en cuenta que no existe defensa cautiva en los procedimientos administrativos ante el Indecopi, de modo que muchas personas formulan reclamos o denuncias sin contar con la asesoría de un abogado. Por tanto, un consumidor podría estar renunciando de forma inadvertida a su derecho de acción sobre una controversia, por el solo hecho de no concurrir a una audiencia de conciliación.

Lejos de democratizar el acceso a la justicia y de simplificar los procedimientos en materia de protección al consumidor, una disposición de esta naturaleza sería contraproducente para el sistema de justicia.

**f) Artículo 147.A.7.-**

Finalmente, esta disposición del Proyecto propone que la asistencia a las audiencias sea de carácter personal con la sola excepción de las personas que, conforme a la Ley General de Sociedades, puedan actuar a través de un representante.

Este artículo carece de claridad y plantea diversos problemas. El primero de ellos, que se estaría limitando la capacidad de representación de las personas naturales que no están comprendidas por la Ley General de Sociedades. Es decir, que para acudir a una audiencia de conciliación sería necesario que el consumidor se presente de forma personal y directa, imposibilitando la posibilidad de designar un representante e incluso un abogado que pueda acudir en su nombre.

No encontramos el motivo de limitar la representación en los procedimientos de conciliación en el Indecopi. En particular, porque existen diversos motivos por los que un consumidor podría preferir actuar por medio de un representante (sean estos de salud, disposición de tiempo, u otro). En todo caso, se requeriría mayor claridad de los alcances que pretende incluir esta propuesta.

3. Conclusiones.

Por todas las cuestiones expuestas en la presente carta, el Proyecto no cumple con un adecuado AIR, ni posee sustento basado en evidencia que justifique beneficios efectivos para la sociedad y la economía. Por ello, consideramos que no debería ser aprobado y enviado al archivo.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**Jessica Luna Cárdenas**  
Gerente General