



Carta N° 65-2024/DE/COMEXPERU

Miraflores, 04 de abril de 2024

Congresista

WILSON SOTO PALACIOS

Presidente de la Comisión de Defensa del
Consumidor y Organismos Reguladores de los
Servicios Públicos
Congreso de la República
Presente. -

Ref.: Proyecto de Ley N° 7117/2023-CR

De nuestra consideración:

Es grato saludarlo 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 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, trasladamos nuestros comentarios respecto del Proyecto de Ley de la referencia (en adelante, el “Proyecto”), que propone modificar el artículo 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el “Código”), para exigir a las aplicaciones móviles que operan en el país que exhiban en un lugar visible, permanente y fácilmente accesible, el enlace al libro de reclamaciones.

Al respecto, manifestamos nuestra preocupación por las disposiciones del Proyecto, pues si bien es necesario que los consumidores de plataformas digitales cuenten con canales de atención que sean efectivos, la obligación propuesta sería restrictiva y no responde a la dinámica de la economía digital, por lo que sugerimos orientarlo hacia un enfoque más amplio que promueva la implementación de canales de atención al cliente efectivos y fomente la innovación tecnológica en beneficio de todos los involucrados.

1. Promoción de canales de atención al cliente efectivos.

Si bien saludamos la intención del Proyecto, el cual busca fortalecer los derechos de los consumidores y mejorar la calidad de los servicios prestados, es importante resaltar la importancia de adoptar un enfoque más amplio en la regulación propuesta. Estimamos que la obligación específica de incluir el enlace del libro de reclamaciones en las aplicaciones móviles puede resultar limitada en su alcance y efectividad.

La regulación sobre el libro de reclamaciones data del año 2011, como una iniciativa que, originalmente, trataba de implementar un canal de atención de reclamos en los establecimientos físicos de los oferentes de bienes y servicios. Para ese momento, la economía digital ya se había insertado en varios sectores, por lo que el regulador estimó conveniente incluir en el alcance de la obligación del libro de reclamaciones también a los formatos web. Sin embargo, quedaron por fuera una serie de dinámicas de comercio electrónico y digital que, a la fecha, forman parte del día a día de los consumidores.

En ese sentido, sugerimos llevar a cabo un proceso de discusión normativa que aborde la manera en que estas nuevas manifestaciones de la economía digital (*apps*, plataformas móviles, *marketplaces*, etc.) deban contar con canales de atención de reclamos. Ello considerando que no sería efectiva la obligación dispuesta en el Proyecto, ya que no toma en cuenta las dinámicas actuales de estas operaciones en cuanto a formatos, disponibilidad nacional o internacional, costos de operación, etc.

Así, el Proyecto busca imponer una obligación creada en el año 2011, que guardaba una lógica de operaciones tradicionales en establecimientos físicos, a operaciones digitales del año 2024 que han revolucionado la manera como los consumidores interactúan con los oferentes de bienes y servicios. Más aun, imponer la obligación de exhibir el libro de reclamaciones podría implicar una barrera para acceder a servicios digitales que tienen alcance global y que, difícilmente, harían una adaptación de sus interfaces para atender un requerimiento tan específico para un mercado como el Perú.

En todo caso, sugerimos que el Proyecto promueva la implementación de canales de atención al cliente efectivos. Esto implicaría no solo la posibilidad de presentar reclamos a través del libro de reclamaciones, sino también la disponibilidad de otros medios de comunicación, como servicios de atención al cliente por teléfono, correo electrónico o chat en línea, que ofrecen tiempos y niveles de atención superiores a los que rigen para el libro de reclamaciones.

Un enfoque más amplio garantizaría que los consumidores tengan diversas opciones para presentar sus quejas o reclamos, adaptadas a sus preferencias y necesidades individuales. Asimismo, permitiría a las empresas gestionar de manera más eficiente y efectiva las solicitudes de los usuarios, lo que a su vez contribuiría a mejorar la calidad de los servicios prestados y a fortalecer la confianza del consumidor.

2. Contexto de operación de plataformas digitales.

Es importante considerar el contexto global en el que operan los aplicativos móviles y plataformas digitales. Muchas de estas empresas, si bien son accesibles en el mercado peruano, tienen sus sedes principales en otros países y operan en múltiples jurisdicciones. Imponer una regulación específica sobre la inclusión del libro de reclamaciones puede generar barreras adicionales para la entrada y operación de estas empresas en el país.

Es así como algunas empresas podrían encontrar dificultades para cumplir con los requisitos específicos de la regulación peruana si difieren significativamente de las regulaciones de otros países en los que también operan. Esto podría desincentivar su entrada al mercado peruano o incluso considerar retirarse del país, lo que finalmente



perjudicaría a los consumidores peruanos al limitar su acceso a una variedad de servicios y opciones.

Para abordar esta preocupación, sugerimos que el Código incluya disposiciones que reconozcan el contexto global de operación de las plataformas digitales. Por ejemplo, en lugar de imponer una obligación específica de incluir el libro de reclamaciones, se podría establecer un marco más general que requiera que estas empresas proporcionen canales efectivos para que los consumidores presenten quejas o reclamos, adaptados a las características y prácticas de cada plataforma.

Además, se podría considerar establecer estándares mínimos de atención al cliente que deban cumplirse en todas las plataformas digitales, independientemente de si incluyen o no un libro de reclamaciones. Estos estándares podrían centrarse en la transparencia en la información sobre cómo presentar quejas o reclamos, los tiempos de respuesta esperados y la resolución efectiva de problemas por parte de las empresas.

Por otro lado, es fundamental considerar los tiempos de respuesta requeridos por la regulación del libro de reclamaciones. En muchos casos, estos tiempos pueden ser significativamente mayores que los estándares de la industria, lo que podría generar inconvenientes tanto para las empresas como para los consumidores. En lugar de avanzar en la protección de los derechos del consumidor, podríamos retroceder en términos de eficiencia y calidad del servicio.

3. 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, y posteriormente mediante el Decreto Legislativo N° 1565, Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria.

La contraparte parlamentaria de esta mejora regulatoria se dio mediante la Resolución Legislativa del Congreso N° 023-2020-2021-CR, que dispuso 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 garantiza que las propuestas de ley se formulan con debido sustento y evidencia, con altos niveles de calidad, lo que mejorará su debate y, de ser viable, su aprobación.

De la revisión del Proyecto se aprecia que el legislador no toma en consideración la existencia de mecanismos alternativos de reclamo de igual o mayor eficiencia que la obligación de mantener el libro de reclamaciones en los aplicativos, por lo cual se infiere que, en definitiva, no se evaluaron opciones que no supongan una carga significativa para la industria digital. Es de suma importancia que el legislador, en aras de la promoción de la eficiencia y efectividad regulatoria, realice el ejercicio de evaluación de alternativas de solución menos gravosas para atender un problema público.

Más aun, de la Exposición de Motivos se advierte que el legislador no expone con claridad la fundamentación del problema público a resolver mediante la regulación, toda vez que los aplicativos cuentan con mecanismos de solución de reclamos. En referencia al análisis costo – beneficio, el Proyecto no evalúa que la implementación del libro de reclamaciones supondría un costo para los agentes económicos que operan en el entorno digital, el cual podría reflejarse en la tarifa final, por lo que la iniciativa legislativa podría ser incluso contraproducente a los intereses del consumidor.

Por lo expuesto, recomendamos respetuosamente a la Comisión disponer el archivamiento del Proyecto.

Sin otro particular, nos valemos de la ocasión para reiterarle nuestro especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Jessica Luna Cárdenas
Directora Ejecutiva