

Estimados señores,

El día de hoy, 22 de marzo de 2022, se ha publicado en el Diario Oficial El Peruano, la Ley N° 31435 (en adelante, la "Ley"), mediante la cual se modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el "Código"), a fin de reducir el plazo de atención de reclamos de los consumidores.

Destacamos los siguientes aspectos:



1. Modificaciones al Código

- a) Se reduce el plazo que tienen los proveedores para atender y dar respuesta a los reclamos presentados por sus consumidores, de treinta (30) días calendario (con posibilidad de prórroga por un plazo igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique) a quince (15) días hábiles improrrogables (artículo 24.1 del Código).
- b) Se incorpora la obligación de los establecimientos comerciales de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo de quince (15) días hábiles improrrogables (artículo 152 del Código).



2. Disposiciones Complementarias Finales

- a) El Poder Ejecutivo, a través del Indecopi, en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de la presente Ley, emitirá las directivas necesarias o adecuará las existentes, para la aplicación efectiva del artículo 152 del Código, conforme a la modificación aprobada por la presente Ley.

La Ley entrará en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Finalmente, la mencionada Ley se puede visualizar en el siguiente enlace web:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-29571-codigo-de-proteccion-y-defens-ley-n-31435-2050405-1/>