

Modifican reglas de conciliación en temas de consumo

El día hoy 06 de mayo de 2022, se ha publicado la Ley 31467, que establece ciertas reglas para los procesos de conciliación en el ámbito de consumo, añadiendo el artículo 147-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Antes de la modificación, las invitaciones a una audiencia de conciliación sean en el procedimiento o antes de la denuncia, eran discrecionales para las partes y para Indecopi. Con los cambios aprobados, la insistencia del proveedor o del consumidor, tendrá incidencia directa en el procedimiento.

En primer lugar, si el proveedor no asiste y tampoco pide reprogramación, o justifica su ausencia, puede ser sancionado hasta con 0.3 UIT.

En segundo lugar, el proveedor está obligado a justificar su ausencia a una invitación y debe pedir una reprogramación 48 horas antes de la fecha programada.

En tercer lugar, si el proveedor no asiste a la audiencia programada inicialmente, o en la nueva fecha reprogramada, sin justificar su ausencia, además de la sanción que se le puede imponer, dicha conducta califica como circunstancia agravante en caso sea considerado responsable en un procedimiento formal.

En cuanto al consumidor, su inasistencia a una audiencia se califica como un desistimiento. Es decir, en el acta ya no se consigna la ausencia del reclamante, sino su pleno desistimiento del procedimiento en cuestión.

Finalmente, se precisa que las únicas justificaciones admisibles son por enfermedad, caso fortuito o fuerza mayor, aplicándose de manera supletoria la Ley de Conciliación.

La norma estará vigente a partir de mañana y, si bien no existe precisión alguna sobre su aplicación, entendemos que puede usarse incluso en reclamos o procedimientos en trámite, siempre y cuando la audiencia estuviera programada en un plazo razonable, mayor a las 48 horas y, por tanto, el proveedor o el consumidor puedan justificar su ausencia evitando las implicancias reguladas en la norma.

Es importante señalar que, a partir de estas modificaciones, la etapa de conciliación ya no es discrecional para Indecopi. Dicha entidad deberá convocar a una audiencia a pedido de cualquiera de las partes, ya que si el consumidor no asiste, deberá aplicar el efecto dispuesto en la norma (desistimiento), en cambio, si no asiste el proveedor, se considerará como agravante, además de imponer la multa correspondiente.

En caso de tener alguna consulta o comentario en relación con el presente informe, nuestro equipo está a su disposición para ampliar sobre el asunto. E-mail: afernandezm@ellb.com.pe