

LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, REDUCIENDO EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

El día de hoy 22 de marzo de 2022, se publicó la Ley N° 31435 que modifica los artículos 24 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), reduciendo los plazos de atención de reclamos de los consumidores, y del Libro de reclamaciones.

En ese sentido los cambios a los citados artículos del Código consisten en los siguientes:

“Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 (...) los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables. [...]

Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

(...) Los establecimientos comerciales **tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente código (...)**”.

Con lo señalado se modifica el plazo de brindar respuesta a los reclamos de 30 días calendario, con posibilidad a solicitar una prórroga, a obligar a los proveedores a dar respuesta a los citados reclamos, formulados tanto en el libro de reclamaciones como por otras vías, en un plazo máximo, e improrrogable de **15 días hábiles**.

Las citadas modificaciones entrarán en vigencia el **21 de mayo de 2022**.

Para cualquier consulta respecto a esta información, comunicarse con nosotros a cualquiera de las siguientes direcciones de correo electrónico: **monicagermany@esola.com.pe** y/o **cristinafernandez@esola.com.pe** y/o **jossimarjimenez@esola.com.pe**.



MÓNICA GERMANY



CRISTINA FERNÁNDEZ



JOSSIMAR JIMÉNEZ