El nuevo plazo para responder reclamos y quejas de consumidores



AMÉRICA COPA SILVA
Abogada del Estudio Muñiz de Piura

Este 21 de mayo entra en vigencia la Ley 31435 (publicada el 22 de marzo de 2022) que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de los reclamos de los consumidores a 15 días hábiles improrrogables, otorgándole además el mismo plazo a la atención de las quejas.

Probablemente te preguntes ¿Cómo era antes de esta ley? Pues, debes saber que, esta ha introducido interesantes e importantes modificaciones a los artículos 24 y 152 del Código mencionado, pues, hasta antes de la misma:

(i) Los proveedores tenían un plazo de 30 días calendario para responder los reclamos presentados por sus consumidores.

(ii) Dicho plazo podía ser prorrogado por otro igual, cuando la naturaleza del reclamo lo permitía, bastando para ello, poner de conocimiento al consumidor antes de la culminación del plazo.

(iii) Los proveedores no se encontraban obligados a responder las quejas presentadas por sus consumidores.

¿Cómo será una vez que entre en vigencia la Ley 31435?:

(i) Los proveedores están obligados a atender y responder los reclamos de sus consumidores en un plazo no mayor a 15 días improrrogables.

(ii) Los proveedores están obligados a atender las quejas que presenten sus consumidores también en un plazo de 15 días improrrogables.

Es importante saber que, una excepción al contenido de esta norma, se encuentra en el artículo 88.1 del mismo Código, que hace referencia a las entidades del sistema financiero y de seguros, las mismas que al ser supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) cuentan con un plazo sectorial diferente.