



NOTA DE PRENSA 2022-2023 – CODECO- CR

PROVEEDORES DE SERVICIOS ESTÁN OBLIGADOS A CONTAR CON ASISTENTE PERSONAL NO DIGITAL PARA ATENCIÓN A CONSUMIDORES

Con 92 votos a favor, el Pleno del Congreso de la República, aprobó los proyectos de ley 1217 y 1221 que modifica la Ley 29571, Código de Protección de Defensa del Consumidor, a fin de que los proveedores de servicios, además de la utilización de herramientas virtuales o asistentes digitales en los canales de comunicación que implementen, siempre deberán tener la opción de que los usuarios se comuniquen con un asistente personal no digital.

Los mencionados proyectos de ley fueron sustentados por el presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco), Elías Varas Meléndez, quien señaló que con esta norma se busca solucionar una problemática recurrente en la atención de los consumidores a través de plataformas virtuales, que utilizan inteligencia artificial o los llamados bots o chat bots.

Esta iniciativa legislativa también se incluirá el Proyecto de Ley 3029-2022, propuesto por la congresista María Taipe Coronado por tener afinidad con los proyectos sustentados.

Finalmente, con 104 votos a favor, el parlamento lo exoneró de segunda votación.

Muy agradecidos por su difusión.

Lima, 6 de octubre del 2022