

NOTA DE PRENSA 2022-2023 – CODECO- CR

APRUEBAN LEY QUE CREA VENTANILLA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

- ***Norma permitirá implementar la Ventanilla del Consumidor y facilitará la presentación y el tratamiento de los reclamos de los consumidores***

Un nuevo espacio para facilitar a los usuarios y consumidores la presentación y tratamiento de sus reclamos ante los organismos reguladores de los servicios públicos aprobó el Pleno del Congreso de la República, al incorporar a los organismos reguladores a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y declarar de interés nacional la Ventanilla del Consumidor y Usuario.

El congresista Elías Varas Meléndez fue el autor de esta iniciativa legislativa N.º 3049/2022-CR y la sustentó ante el Pleno en su calidad de presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores (Codeco), siendo aprobada en primera votación con 115 votos a favor, exonerándose de la segunda votación con 116 votos a favor. La norma deberá ser reglamentada por el Poder Ejecutivo en 60 días calendario.

“Los consumidores y usuarios podrán presentar sus reclamos o cualquier denuncia con el objeto de solucionar sus conflictos de consumo en los MAC, agilizando los procesos de reclamos de los ciudadanos ante un mal producto o servicio adquirido”, expresó el congresista Varas, quien sostuvo que además del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) se estarán integrando a los MAC, los demás organismos reguladores de los servicios públicos como la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán), y así los consumidores y usuarios podrán presentar y agilizar los procesos de reclamos.

Funciones de la Ventanilla Única del Consumidor:

- Recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección al consumidor.
- Identificar la materia de reclamo, denuncia u otra solicitud para derivar el documento al órgano interno del Indecopi o al organismo regulador o a la entidad competente.
- Otras que establezca la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

Muy agradecidos por su difusión.
Lima, 9 de febrero del 2022