

RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI

N° 216 -2016-INDECOPI/COD

Lima, 14 de diciembre de 2016

VISTO:

El documento denominado "*Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor*" aprobado por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor en su Sesión N° 65 de fecha 25 de noviembre de 2016; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido por el artículo 133 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor es un órgano colegiado de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros, que es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor;

Que, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor tiene como funciones, entre otras, el formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores, conforme lo establece el literal b) artículo 134 del Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, por su parte, el literal c) del artículo 136 del citado Código establece que son funciones del Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, entre otras, el formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos; además de implementar mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo;

Que, el inciso 6 del artículo VI - Políticas Públicas del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores; promoviendo para tal efecto que los proveedores atiendan y soluciones directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación, el arbitraje de consumo voluntario; y, la implementación de sistemas de autorregulación;

Que, teniendo en cuenta que la solución de conflictos de consumo a través del uso de sistemas de autorregulación de carácter privado viene siendo implementado por diversos gremios de proveedores, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi elaboró un proyecto de "*Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor*", con el objetivo de orientar las acciones y procedimientos necesarios para la creación e implementación de Defensorías Gremiales de Consumidor;

Que el Consejo Nacional de Protección del Consumidor en su Sesión N° 65 realizada el 25 de noviembre de 2016 aprobó el documento denominado “*Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor*”;

Que, atendiendo a que este documento contiene recomendaciones y que es necesario que sea conocido por los proveedores interesados en implementar Defensorías Gremiales de Consumidor como mecanismo de solución de conflictos; esta Presidencia considera pertinente dispone su publicación a fin de promover su difusión y con ello la solución rápida, directa y eficiente de conflictos de consumo entre proveedores y consumidores;

Que, de conformidad con el literal c) del artículo 136 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el literal h) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- Disponer la publicación del documento denominado “Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías del Consumidor” aprobado por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor en la Sesión N° 65 de fecha 25 de noviembre de 2016, en el Diario Oficial El Peruano y en el portal institucional del Indecopi.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

IVO GAGLIUFFI PIERCECHI
Presidente del Consejo Directivo

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA CREACIÓN DE DEFENSORIAS GREMIALES DEL CONSUMIDOR

ASPECTOS GENERALES

El 02 de septiembre de 2010 se publicó la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), norma que entró en vigencia el 02 de octubre del mismo año.

Dicho cuerpo normativo tiene por finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa y corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses¹.

En armonía con esta finalidad, el Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, promoviendo la atención y solución directa y rápida de los reclamos de los consumidores por parte de los proveedores y el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación, el arbitraje de consumo voluntario y sistemas de autorregulación².

De esta manera, es posible advertir que nuestro país cuenta con un desarrollo normativo que permite la protección de los consumidores contra prácticas que afectan sus legítimos intereses, mediante el empleo de procedimientos administrativos y mecanismos alternativos de solución de conflictos como el arbitraje, la conciliación, la mediación y el Arbitraje de Consumo. Sin embargo, la solución de conflictos de consumo a través del uso de sistemas de autorregulación de carácter privado no ha sido aún del todo difundida.

¹ **Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

“Título Preliminar

(...)

Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.”

² **LEY N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

“Título Preliminar

(...)

Artículo VI.- Políticas Públicas

(...)

6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.”

Conforme a ello, resulta necesaria la promoción de mecanismos que, en el marco de la autorregulación, permitan a los consumidores solucionar sus conflictos de consumo de manera privada, directa y rápida, siendo vital para el cumplimiento de dicha finalidad el compromiso de los proveedores.

En este contexto, las Defensorías Gremiales del Consumidor representan una alternativa que ofrece a los consumidores alcanzar la solución directa de sus reclamos ante el proveedor, en forma gratuita y sobre la base del conocimiento especializado de la materia reclamada por parte de un Tribunal o Defensor que resolvería el conflicto con imparcialidad.

Así pues, en tanto constituyen una forma de autorregulación, las Defensorías Gremiales del Consumidor tienen naturaleza privada y su creación responde a la voluntad de los proveedores de un determinado sector económico que libremente deciden agremiarse e implementar una instancia con independencia funcional y capacidad de resolución vinculante para las empresas que conforman el gremio, ofreciendo una alternativa para la atención de reclamos a los consumidores y/o usuarios.

Sobre la base de lo indicado, las Defensorías Gremiales del Consumidor constituirán, en algunos casos, una vía alternativa a la solución de conflictos y, en otros, una segunda instancia, dando la posibilidad de que estos conflictos sean resueltos en la esfera privada, sin recurrir a la vía administrativa o judicial, promoviendo de esta manera la actuación responsable de los proveedores en el mercado y el respeto a los consumidores.

La solución de conflictos a través de estas instancias reportarían beneficios para ambas partes de la relación de consumo pues, por un lado, el consumidor vería atendido su reclamo de manera directa por una instancia independiente y especializada, brindada por el propio proveedor y, de otra parte, el proveedor afiliado vería fortalecida la confianza de los consumidores finales respecto de los productos o servicios que ofrece, obteniendo con ello una ventaja de posicionamiento en el mercado y la posibilidad de no verse comprendido en la tramitación de procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales en los que podría resultar pasible de sanción o de responsabilidad.

Asimismo, es importante destacar que si bien las decisiones que emitan las Defensorías Gremiales del Consumidor no podrán afectar el ejercicio de la tutela efectiva del Estado, respecto a la protección administrativa de la idoneidad y demás condiciones en la adquisición o contratación de bienes y/o servicios, la posibilidad de que los consumidores cuenten con un medio alterno de solución de conflictos de consumo los dota de un nivel de negociación superior frente a los proveedores reclamados, contribuyendo a la reducción de la asimetría informativa.

Cabe señalar que, en países de nuestra región, las Defensorías han sido implementadas como segunda instancia para la atención de reclamos de los consumidores, no obstante, su tratamiento se diferencia por la forma prevista para su constitución, la cual ha sido establecida por mandato legal o como resultado de iniciativas privadas, tal como se pretende impulsar en nuestro país.

Ejemplo de ello son Colombia y Ecuador, países en los cuales las Defensorías creadas en el sector financiero se han implementado en cumplimiento de la normativa aplicable a dicho sector. Así pues, si bien estas Defensorías funcionan al interior de las entidades

supervisadas y los Defensores designados no ejercen función pública, si resultan pasibles de sanción por parte de las entidades supervisoras del sector en cada país³.

De manera similar en Bolivia, la Defensoría constituida también en el sector financiero, tiene carácter de instancia administrativa y forma parte de la estructura organizacional de la autoridad supervisora del sistema financiero, constituyendo una segunda etapa en el procedimiento de atención de reclamos de los usuarios una vez agotada la gestión de la reclamación ante la entidad financiera.

No obstante, a diferencia de los ejemplos antes citados, en Chile la figura de la Defensoría se ha desarrollado como segunda instancia independiente, privada y gratuita de atención de reclamos, encontrándose presente en los sectores financiero y de seguros. En ambos casos, su creación ha derivado del acuerdo de los integrantes de las asociaciones privadas que en cada sector han previsto la atención de reclamos de las instituciones financieras y empresas de seguros que se encuentran adscritas a dicho sistema⁴.

Nuestro país no es ajeno a este tipo de iniciativas privadas las cuales se han originado en el marco de organizaciones que agrupan a empresas de los sectores financiero, de seguros y automotor, los cuales ofrecen a sus clientes la posibilidad de que los reclamos presentados ante los proveedores agremiados sean resueltos en segunda instancia a través de las Defensorías creadas para tal efecto en cada uno de estos rubros.

La presencia de estas iniciativas ha permitido la atención de casos de manera directa y especializada, ofreciendo a la vez la oportunidad de que los reclamos formulados sean resueltos a través de la conciliación. En ese sentido, es significativo precisar algunos datos que demostrarían el interés de los consumidores en emplear este tipo de instituciones para obtener solución a sus reclamos.

Así pues, desde el mes de febrero del año 2000, fecha en la que fue creada la Defensoría del Asegurado, hasta diciembre del año 2012, fecha del último reporte publicado en su página web⁵, se han resuelto a través de esta instancia un total de 2,692 reclamos (un promedio de 207 casos por año), de los cuales 488 (18.12%) fueron declarados fundados a favor del asegurado reclamante⁶. Cabe señalar asimismo que, desde el inicio de sus actividades, el número de reclamos presentados ante esta Defensoría se ha incrementado gradualmente hasta en más del 100% conforme se visualiza en el cuadro siguiente:

| CASOS ANALIZADOS (2000-2012) | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|
| Año 2000 | Año 2001 | Año 2002 | Año 2003 | Año 2004 | Año 2005 | Año 2006 | Año 2007 | Año 2008 | Año 2009 | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | TOTAL |

³ Así lo prevé en Colombia la Ley N° 1328 del 15 de julio de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones y en Ecuador, el Capítulo VII del Código de Transparencia y Derechos del Usuario, incluido con Resolución No. JB-2009-1281 de 31 de marzo del 2009.

⁴ Disponible en: <http://www.defensoriadelclienteabif.cl/Sitio/Inicio.aspx> y <http://www.ddachile.cl/home.asp> (visitado el 01 de febrero de 2016 (visitado el 01 de febrero de 2016).

⁵ Disponible en: <http://www.defaseq.com.pe/resoluciones.html> (visitado el 02 de febrero de 2016).

⁶ Información correspondiente al periodo Febrero 2000 – Diciembre 2012. Disponible en <http://www.defaseq.com.pe/resoluciones.html> (visitado el 02 de febrero de 2016).

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 121 | 120 | 116 | 89 | 104 | 191 | 176 | 240 | 302 | 350 | 329 | 293 | 261 | 2692 |
|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|

Por su parte, en lo que respecta al sector financiero, la Defensoría del Cliente Financiero ha recibido desde su creación, en el mes de abril de 2003, hasta el mes de diciembre de 2015 un total de 12,642 reclamos, respecto de los cuales han sido emitidas 12,569 resoluciones⁷. Del total de reclamos recibidos 6,060 (47.93%) han sido resueltos a favor de los usuarios.

A partir de esta información, es posible advertir que la frecuencia en el empleo de esta instancia por parte de los consumidores y/o usuarios se ha incrementado en los últimos años al encontrar en esta alternativa la posibilidad de que sus reclamos sean atendidos de manera rápida, directa y especializada, obteniendo en un número considerable de casos un pronunciamiento a su favor.

Siendo así, y toda vez que conforme se ha anotado, es de interés el promover mecanismos de solución de conflictos que beneficien el efectivo goce de los derechos de los consumidores, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor en el marco de sus funciones⁸, considera importante estimular, acompañar y guiar a través de recomendaciones generales, la creación e implementación de Defensorías Gremiales del Consumidor, las cuales podrán servir de referencia a los privados para la estructuración de estas instancias.

De esta manera, los proveedores interesados en agruparse y formar parte de dichas Defensorías, en cada uno de los sectores en los que desarrollan sus actividades económicas, contarán con una herramienta que les permitirá constituir las adecuadamente para brindar a los consumidores, a través de estas instancias, una solución eficaz a los conflictos que puedan presentarse en sus relaciones de consumo.

⁷ Disponible en <http://www.dcf.com.pe/publicaciones/Estadisticas-31-12-2015.pdf>. (Visitado el 02 de febrero de 2016).

⁸ **Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

“Artículo 134.- Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Son funciones del Consejo Nacional de PROTECCIÓN DEL Consumidor ejecutadas en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor las siguientes:

(...)

b) Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.

(...)” (el subrayado es nuestro)

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA CREACIÓN DE DEFENSORIAS GREMIALES DEL CONSUMIDOR

I. OBJETIVO

Orientar las acciones y procedimientos necesarios para la creación e implementación de Defensorías Gremiales del Consumidor, de conformidad con los principios y objetivos del Código.

II. ALCANCE

Las presentes recomendaciones constituyen una referencia en el proceso de creación de las Defensorías Gremiales del Consumidor, instancias de naturaleza privada implementadas por los gremios empresariales de los distintos sectores del mercado cuya actividad comercial se dirija a consumidores finales en los términos del Código.

III. PROCESO DE CREACIÓN

En tanto la creación de Defensorías Gremiales del Consumidor implica la voluntad de los privados de agruparse para implementar una oficina que dotada de independencia funcional respecto de los miembros que conforman el gremio, se encargue de resolver los conflictos de consumo que pudieran presentarse entre estos y sus clientes en el marco de las relaciones de consumo que mantengan, resulta recomendable que la creación de dicha oficina se lleve a cabo mediante un proceso planificado que contenga determinadas etapas que permitan su correcta estructuración, lo que finalmente repercutirá en su éxito y posicionamiento.

Así, resulta pertinente partir de tres posibles escenarios:

- Gremios empresariales que incorporan en su estructura una Oficina para cumplir la labor de Defensoría Gremial del Consumidor.
- Gremios empresariales distintos que, deciden conjuntamente constituir una persona jurídica independiente que tenga como única finalidad la de brindar el servicio de Defensoría Gremial del Consumidor.
- Proveedores que deciden conjuntamente constituir una persona jurídica independiente que tenga como finalidad la de brindar el servicio de Defensoría Gremial del Consumidor.

En cualquiera de dichos escenarios, resulta conveniente incluir las siguientes etapas en el proceso de creación de la Defensoría Gremial del Consumidor:

- a) Coordinación entre los proveedores interesados en la conformación de la Defensoría.
- b) Acreditación de representantes para la creación de la Defensoría

- c) Preparación de expediente de creación
- d) Creación de la Defensoría Gremial del Consumidor

a) Coordinación entre los proveedores interesados en la conformación de la Defensoría

En esta etapa la asociación que agremia a proveedores de determinado sector, en el caso de gremios ya constituidos, o cualquier proveedor interesado en asociarse con sus pares del sector comercial al que pertenece, inicia las coordinaciones con los otros proveedores que podrían participar en la Defensoría Gremial del Consumidor, para participarles del proyecto y las ventajas que su conformación conlleva.

En esta primera etapa se podrá recoger la intención de participación de algunos miembros agremiados, en el caso de gremios ya constituidos, o de otros proveedores con voluntad de participación en la Defensoría, para el caso de proveedores no agremiados.

Para el caso de proveedores no agremiados, en esta etapa se conformará una mesa de trabajo integrada por todos los proveedores con voluntad de participación.

b) Acreditación de representantes para la creación de la Defensoría

En esta segunda etapa, los proveedores interesados en participar en la creación de la Defensoría Gremial del Consumidor, tendrán que acreditar a una o más personas naturales como representantes encargados de las coordinaciones para el proceso legal de creación y de implementación de la misma, acreditación que se realizará ante la oficina del gremio que los agrupa y que los invitó a participar en el proceso de creación, para el caso de gremios existentes, o a la mesa de trabajo conformada en la etapa de coordinación para el caso de proveedores no agremiados.

Los representantes acreditados serán los encargados de continuar las coordinaciones que sean necesarias hasta la creación de su Defensoría Gremial del Consumidor en representación de los proveedores que los designan.

c) Preparación de expediente de creación

Los representantes de los proveedores que reafirmen su voluntad de crear e implementar una Defensoría Gremial del Consumidor, quienes estos deleguen para dicho fin, o la oficina encargada de la creación e implementación de la Defensoría Gremial del Consumidor, en caso la iniciativa parte de un gremio ya constituido, se encargarán de la preparación del expediente de creación, el cual deberá incluir:

- Escritura pública de constitución de la persona jurídica que albergará la Defensoría Gremial del Consumidor, en caso la Defensoría se cree al interior

de un gremio empresarial ya constituido, o escritura pública de constitución de la Defensoría Gremial del Consumidor, para el caso de proveedores no agremiados.

- Partida Registral de inscripción en los Registros Públicos, ya sea del gremio empresarial ya constituido que albergará la Defensoría Gremial del Consumidor o de la Persona Jurídica creada para brindar el servicio de Defensoría.
- Estatuto de la Defensoría Gremial del Consumidor creada, o reglamento de la misma, en caso sea constituida dentro de la estructura de un gremio empresarial con personería jurídica preexistente, la cual deberá incluir mínimamente: (i) la figura del Defensor o Tribunal Gremial de Defensa del Consumidor, su forma de designación, la declaración de independencia del cargo, duración del mismo y sus funciones; (ii) las obligaciones de los proveedores afiliados a la Defensoría Gremial del Consumidor en relación al Defensor o Tribunal Gremial de Defensa del Consumidor; (iii) plazos y requisitos para la formulación de reclamos; (iv) el carácter voluntario del reclamo por parte del consumidor; (v) el procedimiento para el trámite de los reclamos; (vi) obligatoriedad de cumplimiento para el proveedor de las resoluciones emitidas por la Defensoría Gremial del Consumidor; y (vii) Administración y presupuesto de la Defensoría a cargo de los proveedores afiliados.
- Proyecto de convenio que será suscrito entre la Defensoría Gremial del Consumidor y cada uno de los proveedores participantes, en los que se especifique las obligaciones del proveedor de cumplir con las Resoluciones emitidas por la Defensoría en los casos que sean puestos de su conocimiento y que sean aceptados por el consumidor reclamante, precisándose las sanciones económicas y complementarias ante el incumplimiento de esta obligación.
- Diseño de la estructura del procedimiento de reclamo que será aplicado en la Defensoría, el cual podrá tomar en cuenta la propuesta contenida en el apartado VI del presente documento.

d) Puesta en marcha de la Defensoría Gremial del Consumidor

La puesta en marcha de la Defensoría es la etapa en la que, una vez cumplidos los requisitos para su creación, se da paso a la implementación física y apertura de la misma a los consumidores quienes cumpliendo con los requisitos establecidos en el estatuto o reglamento de la Defensoría deciden voluntariamente hacer uso de ella.

IV. DE LA DEFENSORÍA GREMIAL

A continuación, se propone un estándar de misión, visión y valores que podría inspirar al diseño particular de cada Defensoría Gremial del Consumidor a ser creada:

- a) **Misión:** La mediación, promoción de solución vía conciliación y resolución objetiva y eficiente de conflictos de consumo entre los proveedores afiliados a la Defensoría y sus consumidores. Conformando una vía especializada, rápida y gratuita para los consumidores.
- b) **Visión:** Ser un espacio de solución de conflictos de consumo, en el que mediante mecanismos imparciales se logre el beneficio tanto de los consumidores como de los proveedores afiliados a la Defensoría.
- c) **Valores:**
- Justicia
 - Transparencia
 - Promoción de la conciliación

V. ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA DEFENSORÍA

- a) **De la denominación de la Defensoría Gremial del Consumidor:** Las Defensorías Gremiales del Consumidor a ser creadas utilizarán la denominación “Defensoría Gremial del Consumidor” o “Defensoría Gremial del Cliente” seguido de un término que identifique al sector comercial al que pertenecen los proveedores afiliados a la Defensoría.
- b) **Del Defensor o Tribunal de Defensa Gremial del Consumidor:** La Defensoría Gremial del Consumidor a ser creada, contarán, a su elección, con un Defensor o un Tribunal Gremial de Defensa del Consumidor, órgano unipersonal o colegiado que se encargará de la resolución de conflictos de consumo que conozcan a través de los reclamos que sean presentados por los consumidores ante la Defensoría.

Resulta recomendable que la designación del Defensor o de los miembros del Tribunal Gremial de Defensa del Consumidor, sea hecha por unanimidad por los proveedores afiliados a la Defensoría, recayendo dicho cargo en personas de notorio prestigio e independencia, reconocida solvencia moral y técnica, así como con una trayectoria reconocida en el desempeño de sus actividades profesionales.

- c) **De la Independencia del Defensor o miembro del Tribunal Gremial de Defensa del Consumidor:** Es recomendable no designar como defensor a persona vinculada con los proveedores afiliados a la Defensoría o con empresas que dependan o formen parte de los grupos empresariales a las que estos pertenecen, ya sea como empleado, directivo o administrador o prestador de servicios de cualquier tipo, debiendo mantenerse dicha independencia incluso por 2 años posteriores a su cesación de funciones.
- d) **Del Código de Ética:** La Defensoría Gremial del Consumidor contará con un Código de Ética que contenga los valores fundamentales sobre los que se basa el actuar profesional del Defensor o de los miembros del Tribunal, permitiendo diferenciar claramente los actos éticos de los que no lo son.

e) De las obligaciones mínimas de los proveedores afiliados a la Defensoría frente a esta:

- a) Informar a sus clientes sobre la existencia y funciones de la Defensoría, así como la posibilidad de acudir a la Defensoría como vía alternativa para la solución de conflictos de consumo.
- b) Proporcionar a la Defensoría toda la información y documentación que pudiera ser solicitada para la resolución del caso sometido a su competencia, con las excepciones legales que pudieran existir.
- c) Aprobar con periodicidad anual el presupuesto de gastos que permitan un normal funcionamiento de la Defensoría.

f) De la no exclusión de afiliados: Una vez que la Defensoría Gremial del Consumidor sea puesta en marcha, o en cualquiera de las etapas previas de su proceso de creación, no podrá negarse injustificadamente la inclusión a los proveedores que deseen afiliarse a ella y que cumplan con los requisitos que se hubieran previsto para tales efectos en sus estatutos o que hayan sido coordinados entre los proveedores interesados en su conformación.

g) De los reclamos: Tomando en consideración el volumen y la complejidad de los reclamos recibidos, los proveedores pueden optar entre las siguientes opciones:

- (i) La Defensoría Gremial del Consumidor resolverá los reclamos interpuestos por los consumidores, se haya o no recurrido al proveedor reclamado de manera previa.
- (ii) La Defensoría Gremial del Consumidor resolverá los reclamos interpuestos por los consumidores, cuando el consumidor hubiera presentado previamente un reclamo directo con el proveedor reclamado y no se encuentre satisfecho con la solución brindada por este, o cuando vencido el plazo legal para dar respuesta al reclamo el proveedor no hubiera atendido el mismo.

Los reclamos ante la Defensoría serán presentados por escrito, siendo firmados por el cliente reclamante, quien deberá consignar sus datos personales como: nombres, apellidos, número de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto, correo electrónico; y, adjuntando los documentos que acrediten los hechos narrados en el documento de reclamo.

Si la Defensoría implementa mecanismos virtuales para la presentación de los reclamos, dichos mecanismos deben permitir la correcta identificación del consumidor reclamante, así como adjuntar los medios probatorios documentales que pudieran ser necesarios. Finalmente, los mecanismos virtuales implementados otorgarán al consumidor una constancia de recepción del reclamo presentado, para su debido seguimiento.

Si bien la tramitación de un reclamo ante una Defensoría no impide que el consumidor reclamante acuda a la autoridad competente para solicitar la protección de sus derechos, para efectos de iniciar un reclamo ante la Defensoría, el consumidor no podrá iniciar de manera paralela, mantener en trámite o haber concluido un reclamo o procedimiento ante otra autoridad administrativa, judicial o arbitral por los mismos hechos que son objeto del reclamo tramitado ante una Defensoría.

- h) **Conciliación:** Incluso luego de iniciado un reclamo ante la Defensoría, el Defensor o el Tribunal Gremial de Defensa del Consumidor, podrá promover la conclusión del reclamo vía conciliación, citando a las partes y procurando que estas arriben a un acuerdo amistoso que ponga fin al reclamo iniciado.
- i) **Incumplimiento de acuerdo conciliatorio:** El incumplimiento de un acuerdo conciliatorio suscrito ante una Defensoría Gremial del Consumidor puede dar inicio a un procedimiento sancionador ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, según lo dispuesto en el literal a) del artículo 106 y el artículo 108 de la Ley N° 19571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- j) **Plazo de Resolución:** Las Defensorías establecerán plazos de resolución que preferentemente no excedan de los 30 días calendario desde la recepción del reclamo.
- k) **De la Resolución:** La resolución emitida por el Defensor o el Tribunal Gremial de Defensa del Consumidor, según sea el caso, deberán ser siempre motivadas, teniendo en cuenta las normas jurídicas vigentes y las buenas prácticas comerciales del sector al que pertenecen los proveedores afiliados al sistema.

La resolución emitida no vinculará *per se* al consumidor reclamante, quien deberá comunicar a la Defensoría su voluntad de aceptar lo resuelto en ella. Su silencio deberá interpretarse como rechazo a lo resuelto.

Los proveedores afiliados a la Defensoría se encontrarán obligados a aceptar lo resuelto en el reclamo una vez aceptado por el consumidor.

- l) **Del incumplimiento de las Resoluciones:** Las Defensorías Gremiales del Consumidor también son competentes para conocer el incumplimiento por parte de los proveedores de lo ordenado en sus resoluciones. Para tal efecto, habilitarán un procedimiento por incumplimiento, que las facultará a imponer a los proveedores las siguientes sanciones:
 - 1. Amonestación por escrito dirigida a la presidencia de directorio o su equivalente de la empresa denunciada, sin perjuicio de la correspondiente notificación en el domicilio procesal determinado para el procedimiento.
 - 2. Amonestación por escrito dirigida a la casa matriz nacional (de ser aplicable), sin perjuicio de la correspondiente notificación en el domicilio procesal determinado.

3. Amonestación por escrito dirigida a la casa matriz regional (de ser aplicable), sin perjuicio de la correspondiente notificación en el domicilio procesal determinado.
4. Amonestación por escrito dirigida a la casa matriz mundial (de ser aplicable), sin perjuicio de la correspondiente notificación en el domicilio procesal determinado.
5. Amonestación pública dirigida a los gremios empresariales o proveedores que deciden constituir una Defensoría Gremial del Consumidor; sin perjuicio de la notificación correspondiente al domicilio procesal.
6. Amonestación pública a través de medios de comunicación; sin perjuicio de la notificación correspondiente al domicilio procesal.

m) De la publicación de información relevante para el consumidor: La Defensoría Gremial del Consumidor difundirá periódicamente información sobre la cantidad de reclamos recibidos, plazo promedio de resolución y criterios adoptados en las decisiones emitidas. Asimismo, difundirá información vinculada a las denuncias recibidas por incumplimiento de lo dispuesto en las resoluciones que emita.

VI. NOTA FINAL

Lo establecido en el presente documento tiene carácter de recomendación.