

LA COLUMNA DEL JUEZ

YONY CÉSAR AQUINO QUINTANA (*)

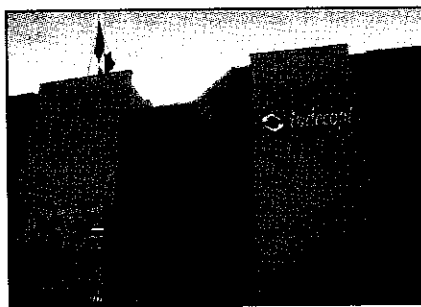
**Indecopi y el consumidor**

Una de las novedades que ha traído consigo el nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor, es darle la posibilidad al usuario, en caso se le haya vulnerado algún derecho, de acudir a dos vías: acudir al Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), o acudir al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina de Protección al Consumidor.

Si acude al SAC, este empleará el servicio de atención gratuita de reclamos, la atención es en varias formas: por vía telefónica, personalmente ante el Indecopi, o mediante el Internet.

Efectivizado el reclamo ante el SAC y notificado el empresario proveedor del mismo, estos pueden arribar a una conciliación vinculante y definitiva de forma sencilla y rápida.

Por otro lado, en caso haya decidido acudir directamente ante el Órgano Resolutivo de la Oficina de Protección al Consumidor vía Procedimiento Ordinario (CPC), se resolverá según corresponda.



El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) admitirá la denuncia si relaciona a un caso no muy complejo y que el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere los S/.10,950.

Admitida a trámite la denuncia, emplazará al denunciado para que conteste, luego el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos citará a audiencia y posteriormente emitirá resolución final. Todo este trámite durará 30 días hábiles, con plazo improrrogable.

En caso que los involucrados estén

disconformes con lo resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, interpondrán apelación, y el expediente administrativo será remitido ante la Comisión de Protección al Consumidor, y de ser el caso, en vía de revisión, se resolverá ante la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi. En ambas instancias, el plazo también es perentorio de 30 días hábiles, tiempo que con la legislación anterior no se daba, lo cual es un avance en el tema.

En consecuencia, nos parece saludable que el Nuevo Código del Consumidor contemple dos vías procedimentales para las denuncias de los consumidores, según la complejidad de cada caso, y adicionándole los 30 días perentorios para que resuelvan en cada instancia. Todo ello contribuirá a la inclusión social, ya que anteriormente toda queja, sea pequeña o de gran complejidad, se tramitaba bajo una sola vía procedimental, situación injustificable.

(*) *Juez integrante del programa social "Justicia en tu Comunidad" de la Corte de Lima*