Mundo jurídico

La asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación



AARÓN VÁSQUEZ
Abogado del Estudio Muñiz de Piura

El pasado 6 de mayo se publicó en el diario El Peruano la Ley N° 31467 que incorpora el art. 147-A al Código de Protección y Defensa al Consumidor, consistente en disposiciones que buscan incentivar la asistencia del proveedor a las audiencias de conciliación promovidas por el Indecopi, con miras a solucionar alguna controversia o reclamo surgido con un consumidor.

La referida norma introduce una sanción al proveedor que, siendo debidamente notificado y no justifique su inasistencia dentro de las 24 horas de la fecha señalada para la audiencia, será multado con el 30% de una UIT equivalente a S/ 1,380 soles.

Asimismo, el proveedor que no asista de manera injustificada a una segunda audiencia, se dará por concluida la conciliación y en caso se inicie un procedimiento sancionador, este actuar será considerado como un agravante en caso se declare fundada la demanda del consumidor afectado.

La norma señala que en caso el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación de manera injustificada, se presumirá que se ha desistido de su reclamo.

Si bien el Congreso al publicar esta norma ha tenido la buena intención de promover la asistencia a las audiencias de conciliación, lo que realmente ha hecho es desnaturalizar el componente volitivo o facultativo de la asistencia a la conciliación promovida por el Indecopi. Considero que lejos de acercar a las partes (proveedor y consumidor) la imposición de una multa por inasistencia lo que generará es que el proveedor asista solamente para evitar la sanción, sin traer consigo alguna propuesta que busque solucionar la controversia con el consumidor.

Queda tan solo esperar el impacto que pueda generar esta norma en el mercado, que sumado a la modificación de la atención de los reclamos por parte del proveedor (pasó de 30 a 15 días), no parece introducir beneficio alguno sobre los consumidores.