



**PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL
ARTÍCULO 151 DE LA LEY 29571,
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DEL CONSUMIDOR PARA VISIBILIZAR
EFICAZMENTE EL LIBRO DE
RECLAMACIONES, EN BENEFICIO DE
LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE
APLICACIONES MÓVILES – APPs**

Los Congresistas de la República que suscriben, integrantes del Grupo Parlamentario **Fuerza Popular**, a iniciativa del congresista **Eduardo Enrique Castillo Rivas**, en ejercicio del derecho de iniciativa en la formulación de las leyes que le confiere el artículo el 107° de la Constitución Política del Perú y los artículos 74° y 75° del Reglamento del Congreso de la República; proponen el siguiente proyecto de ley:

**LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 151 DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE
PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA VISIBILIZAR
EFICAZMENTE EL LIBRO DE RECLAMACIONES, EN BENEFICIO DE LOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS DE APLICACIONES MÓVILES – APPs.**

Artículo Único. Modificación de la Ley 29571

Se modifica el artículo 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el que quedará redactado con el siguiente texto:

“Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

Las aplicaciones móviles que operan en el país exhiben, en un lugar visible, permanente y fácilmente accesible, el enlace al Libro de Reclamaciones.”

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Reglamentación

Se adecúa el Reglamento de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en un plazo máximo de 30 días contados desde la fecha de publicación de la presente Ley en el diario oficial El Peruano.

SEGUNDA. Vigencia

La presente Ley entra en vigencia al día siguiente de la publicación, en el diario oficial, de su reglamentación.

Lima, 23 de febrero de 2024



Firmado digitalmente por:
CASTILLO RIVAS Eduardo
Enrique FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/02/2024 14:30:35-0500



Firmado digitalmente por:
CASTILLO RIVAS Eduardo
Enrique FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/02/2024 14:30:17-0500



Firmado digitalmente por:
ALEGRIA GARCIA Luis
Arturo FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/02/2024 15:15:24-0500



Firmado digitalmente por:
ROSPIGLIOSI CAPURRO
Fernando Miguel FAU 20161740126
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/02/2024 15:10:07-0500



Firmado digitalmente por:
FLORES RUIZ Victor
Seferino FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/02/2024 15:05:19-0500



Firmado digitalmente por:
OLIVOS MARTINEZ Leslie
Vivian FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/02/2024 15:25:29-0500



Firmado digitalmente por:
VENTURA ANGEL Hector Jose
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/02/2024 16:02:28-0500



Firmado digitalmente por:
AGUINAGA RECUENCO
Alejandro Aurelio FAU 20161740126
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/02/2024 15:36:05-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. PROBLEMÁTICA Y PROPUESTA

¿Qué es una aplicación o APP y por qué es importante en la prestación de bienes y servicios en nuestro país?

Según el Diccionario panhispánico del español jurídico una aplicación móvil es un “programa informático destinado a ser ejecutado en teléfonos inteligentes, tabletas u otros dispositivos móviles”¹. Es decir, es un software diseñado para funcionar en dispositivos móviles y son utilizados en la provisión de bienes y/o servicios con fines laborales u de ocio.

Es importante mencionar que de acuerdo con datos proporcionados por el INEI al tercer trimestre del año 2023 el 90,9% de peruanos accede a internet mediante un equipo celular². Dicha información es relevante ya que más del 90% de usuarios realizan algún tipo de compra de algún bien y/o servicio por este medio, por lo que requieren de una plataforma que les dé un acceso fácil y rápido al libro de reclamaciones a fin de presentar alguna queja u observación que pudieran tener sobre el servicio adquirido en cualquier sector, ya sea para adquirir un bien o un servicio.

Al respecto, App Anie ha realizado un informe titulado *State of Mobile*, el cual evidencia que alrededor del mundo cada vez más personas incrementan sus gastos destinados al uso de una app. Cabe resaltar que el mencionado informe indica que se han realizado aproximadamente 230 mil millones de descargas de apps, y el Perú es parte de los mercados emergentes que coadyuva a dicho incremento (Radio Programas del Perú, 2022)³.

Ahí radica la importancia y necesidad de que dichas aplicaciones cuenten con un enlace directo, visible y, sobre todo, de fácil acceso al libro de reclamaciones, ya que cada uno de los usuarios debe poder acceder a una plataforma amigable que les permita presentar sus quejas y/o sugerencias respecto del bien o servicio adquirido mediante dichas aplicaciones.

Sobre el uso de aplicaciones en móviles, Ipsos en la encuesta titulada Usos del smartphone en la vida cotidiana, publicada el 04 de enero 2021, estima que hay 16.4

¹ Recuperado de: <https://dpei.rae.es/lema/aplicaci%C3%B3n-m%C3%B3vil>

² Para mayor detalle ver: Acceso de los hogares a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Recuperado de https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics_3t2023.pdf

³ Se recomienda revisar la nota periodística: La industria de apps en el 2021: Perú es de los países que más descarga en el mundo. Recuperado de <https://rpp.pe/tecnologia/apps/la-industria-de-apps-en-el-2021-peru-es-de-los-paises-que-mas-descarga-en-el-mundo-noticia-1380213?ref=rpp>