

Alerta Defensa del Consumidor - Junio 2023

ALERTA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Ley 31763: Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros

El 4 de junio de 2023 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la [Ley No. 31763](#), la cual modifica el párrafo 88.1 del artículo 88 de la [Ley No. 29571](#), Código de Protección y Defensa del Consumidor (“el Código”).

Específicamente, a través de la referida modificación se establece que las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos en un plazo no mayor de (15) quince días hábiles. Sin embargo, también se establece que, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones del Perú (“SBS”) podrá ampliar este plazo de manera excepcional, cuando la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo o requerimiento lo justifique. Ello debe de ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial y no limita el derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

Del mismo modo, se le otorga a la SBS un plazo no mayor de treinta días calendario para emitir la normativa complementaria necesaria, o adecuar la existente, para la aplicación efectiva de la modificación al Código bajo comentario.

Con este cambio normativo, lo que busca el Código es uniformizar los plazos de atención a los reclamos de todo tipo de productos y servicios que regula dicho

cuerpo normativo.

La modificación dispuesta por la Ley 31763 entrará en vigencia en 60 días hábiles, es decir, el 1 de setiembre de 2023.

Para mayor información, por favor contactar a [Ximena Aramburú](#)
(xaramburu@estudiorodrigo.com)