

SE EXIGE CONTAR CON LA ALTERNATIVA DE ATENCIÓN PERSONAL EN CANALES DE ATENCIÓN AUTOMATIZADA

07 de noviembre de 2022

El sábado 5 de noviembre del 2021 se publicó la Ley N° 31601, por medio de la cual se modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor ("CODECO"). En particular, se modifica el artículo 1 del CODECO a fin de incorporar como un derecho de los consumidores el contar con una opción o alternativa de atención personal cuando el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital.

La Ley no contempla un plazo de adecuación, con lo cual la norma se encuentra actualmente vigente. Asimismo, INDECOPI es particularmente activo en la supervisión de este rubro, pues viene realizando constantes investigaciones e iniciando procedimientos sancionadores vinculados al contacto a consumidores y canales de atención. Para ello, emplea distintas herramientas para recabar información (como WhatsApp, canales de reportes ciudadanos, entre otros).

En ese sentido, es importante que las compañías adopten las medidas que resulten necesarias para dar cumplimiento a esta nueva obligación.

Carlos Patrón

Socio
cap@prcp.com.pe

Julia Loret de Mola

Socia
jld@prcp.com.pe

David Kuroiwa

Asociado Principal
dkh@prcp.com.pe

Ana Lucía Figueroa

Asociada
afd@prcp.com.pe