

INFORME N.º 000057-2023-SUNAT/340000

ASUNTO : Consulta institucional sobre el sentido y alcance de las normas aduaneras

lugar : Callao, 02 de octubre de 2023

I. MATERIA:

Se consulta si el operador de comercio exterior (OCE) que cuenta con un portal corporativo que presenta información solo en idioma extranjero cumple con la condición C.1 del anexo 1 del Reglamento de la Ley General de Aduanas.

II. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Decreto Legislativo N° 1053 que aprueba la Ley General de Aduanas, en adelante LGA.
- Decreto Supremo N° 010-2009-EF que aprueba el Reglamento de la Ley General de Aduanas, en adelante RLGA.
- Ley N° 29571 que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante CPDC.

III. ANÁLISIS:

¿El OCE que cuenta con un portal corporativo que presenta información solo en idioma extranjero cumple con la condición C.1 del anexo 1 del RLGA?

En principio, el artículo 15 de la LGA dispone que el OCE es la persona natural o jurídica autorizada por la Administración Aduanera y el artículo 19 de la mencionada ley enuncia a los OCE y los servicios que presta cada uno.

A su vez, el artículo 20 de la LGA contempla los lineamientos para la autorización de un OCE, entre estos, el contar con un portal corporativo a efectos que sus clientes puedan conocer del estado del servicio contratado y manifestar sus reclamos o quejas¹.

En concordancia con ello, el inciso a) del artículo 17 del RLGA considera como un requisito para la autorización de determinados OCE² la presentación de una solicitud a través de una declaración jurada electrónica en la que se manifieste cumplir con la condición C.1 de su anexo 1.

La mencionada condición C.1 exige contar con un portal corporativo que proporcione a sus clientes información actualizada y veraz sobre los servicios brindados como OCE, tales

¹ Numeral 2 del literal g) del Artículo 20 del RLGA.

² De acuerdo con el inciso a) del artículo 17 del RLGA, los OCE que deben cumplir con la condición C.1 de su anexo 1 son: el agente de aduanas, el transportista o su representante en el país, el operador de transporte multimodal internacional, el agente de carga internacional, el almacén aduanero, la empresa de servicio postal y la empresa de servicio de entrega rápida.



como: descripción, tarifa, tiempo promedio de atención de cada servicio ofrecido³, estado del servicio contratado que permita su trazabilidad e incluya un mecanismo para el registro de quejas y reclamos⁴.

De otro lado, cabe indicar que el artículo 65 de la Constitución Política del Perú garantiza el derecho del consumidor de contar con la información de los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. En el marco de esta garantía, el CPDC regula las relaciones de consumo que se celebran o tienen efectos en el territorio nacional⁵.

Así, el literal b) del numeral 1.1. del artículo 1 del CPDC contempla el derecho de los consumidores⁶ a "...acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios".

Como correlato al derecho a la información del consumidor, los numerales 2.1. y 2.2 del artículo 2 del CPDC estipulan la obligación del proveedor⁷ de ofrecer al consumidor toda la información relevante para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios, la que debe ser brindada en idioma castellano.

Bajo este contexto normativo, se colige que la condición C.1 del anexo 1 del RLGA establece la obligación del OCE, en su calidad de prestador⁸, a proporcionar a sus clientes determinada información sobre el servicio que brinda a través de un portal corporativo, lo cual genera el derecho del usuario aduanero, a contar con esta en su calidad de consumidor.

Por consiguiente, conforme a lo dispuesto en el CPDC, la información que se brinda en el portal corporativo en observancia de la condición C.1 del anexo 1 del RLGA debe ser presentada en idioma castellano, debido a que es exigida al OCE en su calidad de prestador de un servicio a sus clientes; sin perjuicio de lo cual también puede ser mostrada en otro idioma.

En tal sentido, se colige que el OCE que cuenta con un portal corporativo que presenta información únicamente en idioma extranjero no cumple con la condición C.1 del anexo 1 del RLGA.

IV. CONCLUSIÓN:

El OCE que cuenta con un portal corporativo que presenta información solo en idioma extranjero no cumple con la condición C.1 del anexo 1 del RLGA.

CPM/RMV/klmh
CA098-2023

³ Esta condición no es exigible si esta información figura en el Módulo de Información sobre los Servicios de Logística de Comercio Exterior, como se establece en la condición C.1 del anexo 1 del RLGA.

⁴ Esta condición no es exigible si el operador cuenta con un libro de reclamaciones virtual de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, según lo señala la condición C.1 del anexo 1 del RLGA.

⁵ **“Artículo III.- Ámbito de aplicación**

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste (...).”

⁶ El numeral 1.1. del inciso 1 del artículo VI del CPDC define al consumidor como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final los productos o servicios.

⁷ El inciso 2 del artículo IV del CPDC define a proveedores como “Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual (...) prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores (...).”

⁸ Conforme al numeral 4 del inciso 2 del artículo IV del CPDC considera como proveedor a los prestadores; es decir, a “Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores”.



RAFAEL MALLEA
VALDIVIA
GERENTE
02/10/2023 16:42:30