



**CONGRESO DE LA REPÚBLICA
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS**

MEMORIA

PRIMERA LEGISLATURA PERIODO LEGISLATIVO 2009-2010

Lima, Julio – Diciembre de 2009



COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Período Legislativo 2009-2010

MESA DIRECTIVA



Alda Mirta Lazo de Hornung (AN)
Presidenta



Cenaida C. Uribe Medina (PN)
Vicepresidenta



Olga Cribilleros Shigihara (PAP)
Secretaria

MIEMBROS TITULARES



Mario Alegría Pastor
(PAP)



Yonhy Lescano
A. (AP)



José Mallqui Beas
(UN)



Carlos Raffo Arce
(AF)



Alejandro Rebaza Martell
(PAP)

MIEMBROS ACCESITARIOS



Balta Salazar, Helvezia
(PAP)



Luis Galarreta
Velarde (UN)



Julio Herrera Pumayauli
(PAP)



Renzo Reggiardo
(AF)

Isaac Serna
(UPP)



Daniel Robles
López
(PAP)



PERSONAL DE COMISION

Juan Carlos Gonzales Ardiles, Asesor Principal
Karolina Kriete Urruchi, Asesora
Marco Antonio Villota Cerna, Secretario Técnico
Ana María Vidal Luza, Técnico Parlamentario
Linda Quiroz, Técnico
Verónica Barrueto Guerra, Técnico Parlamentario B
Igor García Nieto, Auxiliar

PERSONAL DEL MODULO

María Roncaya Loayza, Especialista Parlamentario
Edwin Huaranga Bravo, Técnico Parlamentario

Plaza Bolívar, Edif. Víctor Raúl Haya de la Torre, Oficina 109 / Teléfono: 311-7770

PRESENTACIÓN

Como Presidenta de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, Periodo Legislativo 2009 – 2010, presento la **Memoria** del trabajo desarrollado en la Primera Legislatura Ordinaria.

La Comisión inició sus actividades el 25 de agosto de 2009, aprobando su Plan de Trabajo y el Reglamento Interno.

El Plan de Trabajo de la Comisión para el presente período legislativo desarrolla básicamente los siguientes temas:

1. Armonización de la legislación en materia de consumo

La legislación en materia de derecho de consumo en el Perú se encuentra dispersa, porque contamos con una Ley de Protección al Consumidor, leyes sectoriales como la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, y ciertas normas que atañen al consumidor que están contenidos en la Ley de Represión de la Competencia Desleal y en otras leyes similares. Adicionalmente, el Código Civil regula ciertas materias que atañen a los consumidores como el régimen de cláusulas generales de contratación, siendo recomendable que este tema sea abordado con mayor detalle en una norma de consumo.

Adicionalmente, falta modernizar nuestra legislación de consumo para incluir ciertos temas como las ventas agresivas; un régimen general de cláusulas abusivas en las cláusulas generales de contratación; medios alternativos de solución de conflictos; ciertos contratos especiales como aquellos celebrados fuera de establecimiento comercial (contratos a distancia, puerta por puerta, por medios electrónicos); viajes combinados, entre otros.

Siguiendo la preocupación del Poder Ejecutivo expresada en el discurso presidencial de Julio de 2009, la Comisión ya impulsa y en su momento dictaminará el proyecto de Código de Consumo, para armonizar y modernizar nuestra legislación en esta materia. Esto dentro de la tendencia de contener en un solo cuerpo normativo la temática del consumidor como por ejemplo ocurre con el Código de Consumo de Italia, el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, el Código de Consumo Brasileño, aprobado por Ley N° 8078.

Sin perjuicio de la labor centrada en la aprobación de un Código de Consumo, la Comisión buscará compendiar la legislación de consumo y de servicios públicos en libros para que el ciudadano tenga fácil acceso a estas normas y pueda ejercer mejor sus derechos.

2. Sistema Arbitral de Consumo

La Comisión es consciente del esfuerzo del INDECOPI por proteger los derechos de los consumidores, pero considera que este esfuerzo debe ser completado con otros instrumentos o mecanismos alternativos de solución de conflictos como la mediación, la conciliación y particularmente el arbitraje de consumo. Actualmente, el INDECOPI tiene un plazo de 120 útiles para resolver las denuncias que recibe por infracción de las normas de protección al consumidor, contando con una Comisión de Protección al Consumidor en Lima y oficinas descentralizadas para atender una gran cantidad de denuncias en diversos rubros desde servicios financieros hasta servicios de transporte, hoteles, restaurantes, venta de automóviles, seguros, servicios educativos, entre otros.

El arbitraje de consumo podría ayudar a complementar esta labor a través de un mecanismo ágil y oportuno para resolver los conflictos de los consumidores frente a los proveedores. Generalmente los reclamos de los consumidores son de pequeña cuantía y no resulta eficiente desplegar todo el esfuerzo del Estado a nivel administrativo y judicial para conocer estos casos. Adicionalmente, la ausencia de mecanismos ágiles de solución de conflictos hace que el consumidor prefiera no denunciar. El arbitraje de consumo resolvería de manera rápida los conflictos de consumo y con carácter definitivo, evitando la existencia de un proceso administrativo y judicial.

Existen resultados muy positivos de la experiencia del arbitraje de consumo en otros países como en España¹, en donde este sistema ha servido no solamente para mejorar la tutela de los derechos de los consumidores, sino que ha otorgado un distinto de calidad a las empresas que forman parte de este sistema.

3. La Defensa de los Derechos de los Consumidores a nivel de los Gobiernos Locales

Actualmente el INDECOPI cuenta con 13 Oficinas Regionales para atender 24 regiones, una provincia constitucional, 183 provincias y 1,834 distritos. Los gobiernos locales no participan en la defensa de los derechos de los consumidores a diferencia de otros países como en España y Argentina en donde tienen un rol activo a través de Oficinas de Información al Consumidor – OMIC- que tienen la función de informar y orientar a los consumidores, recibir y derivar sus reclamos cuando el caso lo amerite, servir como sede de conciliación o arbitraje; y en algunos casos llegan a realizar una labor de inspección para luego poner en conocimiento del órgano administrativo.

Resulta particularmente importante la participación de los gobiernos locales en la defensa de los derechos de los consumidores porque se encuentran más cerca de las necesidades y problemas de la población. Además, podrían ayudar a monitorear los precios de los productos a efecto de informar a los consumidores para que puedan tomar la mejor elección y contribuir a que se le brinden mejores precios.

4. Fortalecimiento y promoción de las asociaciones de consumidores

Para una defensa activa de los derechos de los consumidores se requiere también la participación de la sociedad civil a través de asociaciones de consumidores sólidas y con una participación activa de sus asociados. En el Perú existen cerca de 43 asociaciones de consumidores registradas ante el INDECOPI, de las cuales cerca de 8 tienen convenio con dicha Institución². Es importante promover la participación de estas asociaciones para una defensa de sus asociados y representados, así como de los intereses difusos y colectivos de los consumidores. Una mayor participación de las asociaciones de consumidores ayudará a equilibrar las relaciones con los proveedores no solamente frente a los conflictos o reclamos que se presenten, sino también para que sirvan de consulta frente a la dación de dispositivos que atañen a los consumidores. Paralelamente a ello se debe establecer un régimen jurídico de actuación de dichas asociaciones, porque la legislación existente solamente le dedica dos artículos dentro de la Ley de Protección al Consumidor (Arts. 4 y 45) a las asociaciones de consumidores, faltando la regulación sobre el registro de las asociaciones, las condiciones para ello, el marco de la celebración de convenios de cooperación interinstitucional, legitimidad de su actuación, entre otros temas.

5. Educación e información del consumidor

Dentro de una política de prevención la Comisión fomenta medidas de información, educación y formación de los consumidores dentro del marco del artículo 65º de la Constitución Política del Perú. Países de todo el mundo han establecido programas generales de educación e información del

¹ En España el arbitraje de consumo se encuentra normado a nivel general en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

² Fuente. Día -1. Pág. 10. Diario El Comercio. Lunes 10 de agosto de 2009.

consumidor como pilares fundamentales para la protección de sus derechos, así como la asunción de sus correspondientes obligaciones; citándose como ejemplo la inclusión de la educación del consumidor en los planes de estudio de las escuelas.

Ligado a ello debe garantizarse la obligación de los proveedores de brindar información suficiente a los consumidores; y apoyarse todas las medidas que tienen a la información y educación a través de las diversas instituciones del Estado, las asociaciones de consumidores, entre otros.

6. Cobros indebidos

La Comisión recoge la preocupación ciudadana respecto de la existencia de cobros indebidos y/o excesivos por comisiones, gastos, intereses y cargos en los servicios y transacciones financieras, particularmente en los créditos de consumo. Para lo cual fiscaliza y fiscalizará –dentro de su competencia- a la entidad supervisora para el cumplimiento de la Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros; sin perjuicio de ello, impulsará todas aquellas medidas destinadas a la eliminación de los cobros indebidos para que se garanticen los derechos de los consumidores en esta materia.

En el ámbito de los servicios públicos la Comisión velará porque se brinden servicios de calidad y que se eliminen ciertos cobros indebidos que no obedecen a la contraprestación de un servicio; sin perjuicio de ello velará porque las tarifas que se fijen sean las adecuadas para garantizar la ampliación del servicio y el interés de los consumidores a fin de que se garantice su acceso universal y en condiciones de equidad.

7. Defensa del ciudadano y eliminación de barreras burocráticas

La defensa de los derechos de los ciudadanos no debe estar limitada a la protección de los consumidores dentro del ámbito de la actividad privada, sino también en los diferentes servicios que presta el Estado, ya sea en la salud, la educación, la seguridad, entre otros. En este sentido, la Comisión mantendrá su compromiso de la defensa de los derechos de los ciudadanos en el ámbito público, para lo cual desarrollará su labor fiscalizadora e impulsará todas las medidas para que se brinden servicios de calidad y accesibles.

Ligado con la defensa del ciudadano serán todas aquellas medidas destinadas a la eliminación de barreras burocráticas, no solamente a favor de las empresas que acceden al mercado, sino de los ciudadanos que realizan gestiones en el Estado para obtener un servicio administrativo y que muchas veces pagan por el mismo un monto que excede el costo del servicio o simplemente realizan un trámite que no se debería realizar. Para ello se apoyará las medidas de simplificación administrativa y de eliminación de sobrecostos.

8. Medidas de protección a favor de los consumidores y usuarios vulnerables

La Comisión centrará su preocupación en la protección de los consumidores particularmente vulnerables, como los niños, los adultos mayores, las personas con discapacidad, los turistas, los usuarios de servicios médicos, educativos, entre otros. Para ello se fomentará medidas para lograr una alimentación saludable de los niños a fin de eliminar los problemas de la obesidad que se está incrementando en nuestro país. También se apoyará las medidas para que los consumidores tengan acceso a medicinas de bajo costo y seguras dentro del marco de la Ley General de Salud y de las diversas normas internacionales sobre la materia. Adicionalmente, se impulsará medidas para mejorar la calidad de los servicios educativos en el ámbito privado para que se eliminen ciertos cobros indebidos o exagerados. En el campo de los adultos mayores y las personas con discapacidad se velará porque se respeten sus derechos y porque se eviten las prácticas discriminatorias. En el caso específico de los turistas se coordinará con el INDECOPI y otras instituciones para que se protejan de manera efectiva sus derechos.

A.- LEY APROBADA.

Ley N° 29461, Ley que Regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular.

Aprobamos esta Ley en beneficio de los usuarios del servicio de estacionamiento, tanto para aquellos que acuden a un proveedor que brinda el estacionamiento de manera exclusiva, como cuando se acude a un proveedor que brinda el servicio de manera complementaria, como los centros comerciales, clínicas, entre otros. Se ha establecido que el proveedor del servicio será responsable por la pérdida total o parcial del vehículo. También hemos incluido un artículo sobre cláusulas abusivas para que se consideren como no puestas las cláusulas de exoneración de responsabilidad que se consignan en los tickets. Para el cumplimiento de la Ley hemos establecido que el INDECOPI será el encargado de sancionar a los proveedores que incumplan con lo previsto en la citada Ley.

B.- DICTAMENES PENDIENTES EN LA AGENDA DEL PLENO

1.- Proyecto de Ley N° 2399/2007-CR, que propone las normas complementarias sobre eliminación de barreras burocráticas.-

Las barreras burocráticas son aquellos cobros indebidos o requisitos no previstos en la Ley que cobran los municipios, el gobierno central, entre otros. Estas barreras afectan el acceso a ciertos servicios de los ciudadanos y también la competitividad empresarial. Actualmente el INDECOPI investiga la existencia de la barrera burocrática y cuando la detecta remite el expediente a la Defensoría del Pueblo para que el Tribunal Constitucional deje sin efecto la norma que contiene la barrera burocrática, a fin de que tenga efectos generales a los ciudadanos. Pero el problema es que la Defensoría del Pueblo no ha interpuesto estas acciones, porque de un total de 28 expedientes que se le han remitido solamente ha interpuesto una acción; con lo cual las barreras siguen en el mercado. La idea es incorporar a los Colegios Profesionales para que éstos puedan demandar la inconstitucionalidad de la norma que contiene la barrera burocrática, porque son las entidades que están más cerca de los problemas de los ciudadanos y agentes económicos, como los Colegios de Abogados, de Ingenieros, de Arquitectos, entre otros. Esperamos que el Pleno del Congreso pueda aprobar esta importante iniciativa en beneficio de los ciudadanos.

MOCION DE ORDEN DEL DIA

Consideramos que las políticas del Acuerdo Nacional consideren en forma específica la defensa del consumidor peruano, complementando aquellas que están referidas a la Competitividad del País, por ello debería debatirse, concertarse y aprobarse una Política de Desarrollo de mecanismos eficientes para la adecuada protección del consumidor y el impulso a la ética en el consumo.

Esta política de Estado debe articular un Sistema Nacional de Protección al Consumidor que incluya en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores no solamente al INDECOPI y a las asociaciones de consumidores, sino también a otros sectores del Estado, como los gobiernos locales; de tal manera que se siga un criterio de transversalidad, porque la protección de los derechos del consumidor abarca diferentes

sectores y se requiere la coordinación y colaboración de todos ellos. Pero adicionalmente a ello surge la necesidad de contar con un cuerpo normativo moderno que armonice y mejore la legislación en la protección de los derechos de los consumidores, a través de un Código de Consumo que debe ser materia de un amplio debate en el Congreso de la República recogiendo el proyecto de Ley que viene trabajando el ejecutivo así como las diversas iniciativas que existen sobre la materia.

La Moción solicita **exhortar al Poder Ejecutivo para que dentro del marco Acuerdo Nacional incorpore como una política de Estado, la Defensa del Consumidor, basada en la competitividad del País.**

C.- DICTAMENES AGENDADOS EN EL PLENO DEL CONGRESO:

- **Dictamen del Proyecto de Ley N° 2785/08-CR, que propone que en los boletos de las líneas aéreas de bandera nacional e internacional, se consignen los seguros y el monto de los mismos que benefician a los usuarios.** Esto incluye a los seguros contra accidentes y los seguros por pérdida de equipaje. Esto con la finalidad de garantizar el derecho a la información de los usuarios del servicio de transporte, para que puedan tomar una decisión adecuada de consumo.
- **Dictamen del Proyecto de Ley N° 2399/2007 CR que propone la Ley que agiliza el procedimiento de eliminación de barreras burocráticas.**

D.- DICTAMENES APROBADOS POR LA COMISION

- **El Proyecto de Ley N° 2996 y N° 3008, que propone modificar la Ley de Tabaco,** para que se prohíba fumar en espacios cerrados y que las advertencias sanitarias estén en ambos lados del empaque o cajetilla.
- **El Proyecto de Ley N° 2925/08-CR, que propone fortalecer a las asociaciones de consumidores para que contribuyan en la defensa y tutela de los derechos de los consumidores.** Hemos establecido los parámetros para la distribución de las multas en los procesos promovidos por las asociaciones de consumidores. Actualmente la Ley señala que pueden recibir hasta un 50% de la multa en los procesos que promuevan, pero no se establece los criterios para su distribución. Estamos incluyendo que el porcentaje de las multas sea entre un 10% y 50%, sujeto a criterios como el grado de participación en el proceso, aporte de medios probatorios, entre otros. Asimismo para fortalecer a las asociaciones se ha establecido que puedan recibir hasta no más de un 25% para apoyo institucional en el funcionamiento de las mismas. Se ha mantenido el control de la Contraloría General de la República; y a efecto de evitar denuncias falsas se ha incorporado un régimen sancionador que va desde una multa hasta la cancelación del convenio y, en su caso, la prohibición a sus representantes de constituir nuevas asociaciones.

1.- PROYECTOS DE LEY CON PREDICTAMEN:

- Proyecto de Ley N° 2307, que promueve la renovación escalonada de los miembros de los organismos reguladores, a fin de dotarlos de estabilidad.
- Proyecto de Ley N° 3402 y N° 2249, que promueve la participación de las municipalidades en la defensa de los consumidores.

1. PROYECTOS DE LEY PENDIENTES PARA SER DICTAMINADOS:

- El Proyecto de Ley N° 3580, del congresista Yonhy Lescano, que propone el Código de Defensa del Consumidor, que va a ser acumulado con el Proyecto del Ejecutivo a fin de elaborar el Código de Consumo. El Pre Dictamen se viene elaborando con los aportes que se obtienen en las Mesas de Trabajo.
- El Proyecto de Ley N° 3641, de la presidenta de la Comisión, que propone la eliminación de cláusulas abusivas en el servicio de transporte aéreo, como el hecho de perder el vuelo de regreso cuando se pierde el de ida, o cuando establecen una tarifa discriminatoria para los turistas.
- El Proyecto de Ley N° 3591, del congresista Víctor A. García Belaunde, que propone que se publique las tasas de interés promedio del mercado y cuáles son las empresas que están por encima y por debajo de la misma, para mejorar la información a los usuarios del servicio.

AUDIENCIAS PÚBLICAS

Primera Audiencia Pública: Arequipa

Realizada el viernes 16 de octubre del 2009, en el Auditorio de la Municipalidad de Arequipa.

“Audiencia Pública en Protección y Defensa del Consumidor en la ciudad de Arequipa”

Participaron como expositores representantes de Sunass, Indecopi, Osiptel, Asociación de Consumidores San Francisco, SBS, Osinergmin, dentro de los principales Organismos Reguladores de los Servicios públicos del país.

Se contó con la asistencia de más de 150 personas. Se recibieron quejas y valiosos aportes que se tomarán en cuenta en la elaboración del Pre Dictamen del Anteproyecto del Código de Consumo que se encuentra en la Comisión.

Segunda Audiencia Pública: Villa El Salvador

Este segundo importante evento organizado por la Comisión se desarrolló el 10 de noviembre de 2009 en el distrito de Villa El Salvador, contando con la

participación del señor Jaime Zea, Alcalde de dicha comuna y de los representantes de INDECOPI, SBS, SUNASS, OSINERGMIN, OSIPTEL, OSITRAN, ASPEC, usuarios y consumidores de la jurisdicción, entre otros.

Se recogió diversas inquietudes y reclamos de los pobladores de Villa El Salvador, quienes señalaron estar poco informados de sus derechos que los amparan como usuarios consumidores. Los pobladores quedaron agradecidos por este esfuerzo de la Comisión.

En dicha Audiencia se recibió un memorial del Consejo Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios del Perú – CONACUP – quienes solicitan nuestra intervención para integrar el equipo de trabajo del Anteproyecto del Código de Consumo que se viene dando en la Presidencia del Consejo de Ministros, así como para ser considerados en las futuras comisiones o similares referente al tema del Código de Consumo. Este pedio se ha transmitido a la Presidencia del Consejo de Ministros.

FORO INTERNACIONAL

PERU: HACIA EL CODIGO DE CONSUMO – Experiencias Internacionales

Llevado a cabo el 23 de octubre de 2009 con la participación de Ricardo Morishita, director de protección al consumidor del Ministerio de Justicia del Brasil y Yohanna Da Silva y Bernardo Hernandez Bataller, director de la Comisión de Consumo y Comercio de la Comunidad Europea; además de Jaime Delgado de la ASPEC.

Mesas de Trabajo sobre el Código de Consumo

La Comisión tiene pendiente de Dictaminar el Proyecto del congresista Yonhy Lescano que ha trabajado una propuesta sobre el Código de Consumo. El Indecopi entregó el 2 de diciembre del 2009 a la Comisión una propuesta de Código de Consumo en base a la facultad que este organismo tiene en virtud del literal c) del numeral 7.3 del artículo 7 de la Ley de Organizaciones y Funciones del Indecopi aprobado por Decreto Legislativo N° 1033. Por su parte el Poder Ejecutivo ha publicado el 18 de octubre del 2009 el Anteproyecto de Código de Consumo. En esta misma línea existen desde el año 2006 en la Comisión diversos proyectos de Ley que van a ser acumulados dentro del futuro Código de Consumo; entonces, la comisión ha creído conveniente iniciar el trabajo del futuro Código de Consumo en la idea de trabajar en forma organizada para que el Código de Consumo sea fruto de un amplio debate con los especialistas y sectores involucrados. En ese sentido, se han realizado hasta la fecha las siguientes sesiones:

1. Primera Sesión de Inauguración del 27 de Noviembre del 2009.
2. Segunda Sesión del 02 de Diciembre del 2009

3. Tercera Sesión del 04 de Diciembre del 2009
4. Cuarta Sesión del 11 de Diciembre del 2009
5. Quinta Sesión del 18 de Diciembre del 2009
6. Sexta Sesión del 14 de Enero del 2010

En las referidas sesiones se ha avanzado los principios generales, derechos de los consumidores y régimen contractual; Políticas de Consumo; Título Preliminar, así como el Título Primero que se ha denominado Derechos de los Consumidores. La intención y el propósito no es más que avanzar en reuniones semanales con los sectores involucrados y especialistas.



SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS

Durante la Primera Legislatura del Período Legislativo 2009-2010, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, realizó un total de **11 Sesiones Ordinarias**, en las fechas siguientes.

1. Sesión de Instalación del 17 de agosto del 2009.
2. Primera Sesión del 25 de agosto del 2009

3. Segunda Sesión del 01 de setiembre del 2009
4. Tercera Sesión del 08 de setiembre del 2009
5. Cuarta Sesión del 22 de setiembre del 2009
6. Quinta Sesión del 29 de setiembre del 2009
7. Sexta Sesión del 6 de octubre del 2009
8. Séptima Sesión del 20 de octubre del 2009
9. Octava Sesión del 27 de octubre del 2009
10. Novena Sesión del 17 de noviembre del 2009
11. Décima Sesión del 24 de noviembre del 2009
12. Décima Primera Sesión del 01 de diciembre del 2009



Permanente productividad legislativa promueve la Congresista Alda Lazo al frente de la Comisión de Defensa del Consumidor.

La Comisión en las sesiones recibió a diferentes autoridades como el Ministro de Transporte y Comunicaciones quien informó sobre el cambio de placas vehiculares; así mismo, se contó con la asistencia a las sesiones del presidente del Indecopi, Jaime Thorne León y de Edwin Aldana Ramos, secretario técnico de la Comisión de Protección al Consumidor de dicha Institución.

De igual manera, la comisión, contó con la presencia de Guillermo Thornberry Villarán, presidente del consejo directivo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en

Telecomunicaciones- OSIPTEL, quién trató temas sobre el servicio de las telecomunicaciones en el ámbito del servicio de telefonía y el servicio de cable respecto a las tarifas, calidad del servicio, y los avances en la infraestructura del mismo; por otro lado, se tuvo la presentación de José Salazar Barrantes, presidente del consejo directivo de SUNASS, quién absolvió temas sobre el proceso de fijación tarifaria del servicio de agua potable y alcantarillado en la provincia de Lima, los avances en la ampliación de la cobertura de dichos servicios, la calidad de los mismos y las mejoras en la atención de los reclamos.

Otros temas de suma importancia para los miles de usuarios y/o consumidores se abordaron tras la presentación de Felipe Tam Fox, Superintendente de Banca Seguros y AFPs.



Suma importancia se le viene otorgando en la comisión de Defensa del Consumidor a la propuesta legislativa sobre el Código de Consumo.

Finalmente, la Comisión de Defensa del Consumidor, también recibió al entonces decano del Colegio de Abogados de Lima, Doctor Walter Gutiérrez Camacho, presidente de la Comisión Consultiva encargada de formular el anteproyecto del Código de Consumo y de los miembros de dicha Comisión, con quienes se trató sobre los principales avances y temas que ha estado considerando la Comisión para su incorporación en el Proyecto del Código de Consumo.