

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

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

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA  
PERIODO LEGISLATIVO 2006-2007**

En la Sala Daniel Alcides Carrión - Nro. 2 del Palacio Legislativo, siendo las dieciséis horas con cincuenta minutos del día 04 de octubre del año 2006, bajo la presidencia del señor congresista Yonhy Lescano Ancieta y contando con la presencia de los congresistas Juvenal Ordóñez Salazar, Luciana León Romero, Luis Galarreta Velarde, Carlos Raffo Arce, Edgard Reymundo Mercado, Cenaida Uribe Medina, Isaac Serna Guzmán, Julio Herrera Pumayauli, con el quórum de reglamento se dio por iniciada la Octava Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

DESPACHO.- No hubo

INFORMES.-

Del Presidente, quien puso en conocimiento de los integrantes de la comisión que fue convocado por el Presidente del Consejo de Ministros junto con el Presidente de Osiptel y el Contralor General para aclarar unas denuncias que a título de congresista formuló el día anterior en la Comisión de Presupuesto. Manifestó haber alcanzado una serie de elementos técnicos y legales para la renegociación del contrato que ha decidido el Ejecutivo.

Asimismo dijo haber indicado al Primer Ministro, a título siempre individual, estar conforme con esa renegociación siempre y cuando se elimine la renta básica, se haga la medición por segundo, se establezca el no vencimiento de las tarjetas de prepago por lo menos un año, la portabilidad numérica, así como otros asuntos como es el tema de la neutralidad tarifaria.

El Presidente hizo presente a los miembros de la comisión que el Primer Ministro, viendo los documentos y algunas denuncias sobre cobros indebidos de una empresa de telefonía, ha meritado los documentos, ha considerado que son muy valiosos y los ha convocado a efectuar una exposición con el grupo negociador. Asimismo, convocó a todos los congresistas presentes, miembros de la Comisión, a asistir en la fecha y hora que los convoque el Presidente García y el equipo negociador, para poder sustentar los informes correspondientes.

PEDIDOS.- No hubo.

ORDEN DEL DÍA.-

**Opinión Técnica sobre el Proyecto de Ley Nro. 183/2006-CR; que establece la obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones de asumir los costos de las comisiones por pagos de facturas de los usuarios a través de terceros y el Proyecto de Ley Nro. 184/2006-CR; que propone Ley para la transparencia y equidad en el cobro de comisiones a los usuarios de servicios financieros.**

**El GERENTE GENERAL DE ASBANC, Sr. Enrique Arroyo Rizo Patrón.**— Organizó su exposición sobre el Proyecto N.º 184, que trata sobre la eliminación de cobro de comisiones por servicios financieros, en tres partes:

**1.- Precisiones:**

## ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006

El 91% de dinero que intermedia la banca pertenece al público, por lo tanto, los bancos son empresas del público administrado por privados.

A agosto de 2006, había 2 millones 613 mil deudores y 5 millones 491 mil depositantes, están en los 17 mil 700 millones de dólares de depósitos y 14 mil 300 millones de crédito.

El sistema peruano es pequeño, tiene en total de activos 24 mil 37 millones y si lo comparamos con Chile, con menor población y un producto bruto un poco más alto que el nuestro, podemos decir que somos casi la quinta parte del sistema financiero chileno, esto indica que los costos fijos de la banca peruana son altos.

La tasa de interés es el pago por el uso de fondos prestables, brindados por todas las instituciones financieras; está compuesto de la tasa pasible, el encaje, el riesgo crediticio a través de la morosidad, costo por ejecución de garantías, costos administrativo y operativo, costo de regulación, margen, etc.

La característica de este es un pago constante y periódico, por el uso de este dinero prestado, por un determinado plazo: 90 días, un hipotecario a 15 años, puede ser 20 años. La comisión financiera es el pago por el uso de un servicio brindado por las entidades financieras sustentado técnicamente.

La composición del costo de esta comisión es por el costo de personal, administrativos, operacionales y tecnológicos, la característica es que son pagos circunstanciales que dependen de la modalidad y la frecuencia del uso del servicio.

¿Qué ventajas tiene cobrar comisiones?, el cliente individualiza el servicio en función a la necesidad de uso de cada persona y no la generaliza. Si no existieran las comisiones, el costo tendría que ponerse dentro de la tasa de interés, por lo tanto se perdería esta característica de poder individualizar el costo, el que más usa el servicio, más paga. Las comisiones permiten que el cliente que usa ciertos servicios pague por ellos y no se encarezca la tasa de interés. Las comisiones favorecen al crecimiento de la infraestructura y cobertura de atención, como es el caso de los cajeros automáticos.

La tendencia en el mundo, en los mercados desarrollados, es que la participación de los ingresos por comisiones vayan tomando mayor participación dentro de lo que son los ingresos de las instituciones bancarias y financieras.

Se ofrecen tasas de interés cada vez más competitivas, tanto para préstamos como para ahorros, y las comisiones cada vez son más específicas, sobre todo en los mercados desarrollados en los cuales el mercado de capitales, la bolsa, fondos mutuos y otras formas de financiamiento llegan a las entidades productivas y no solo el banco.

### **2.- Análisis del Proyecto:**

La primera parte del proyecto dice: "Este proyecto pretende establecer la transparencia y equidad respecto al cobro de comisiones bancarias y financieras". En nuestro análisis vemos que existe toda una legislación al respecto. Existe el Decreto Supremo N.º 039 del año 2000, Texto Unico Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor. En julio de 2005 se da la ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor, en materia de servicios financieros y su reglamento; así como modificaciones a esta norma; últimamente, la Superintendencia de Bancos, ha modificado nuevamente el Reglamento de Transparencia de Información, prohibiendo algunas comisiones que consideraba no eran respaldadas técnicamente.

El proyecto dice: "Los ingresos de los bancos por comisiones con relación a ingresos totales han ido en permanente aumento en los últimos años". La banca moderna está cambiando a tener mayor ingreso por comisiones que por intereses; pero hasta el año 2004 los ingresos por comisiones como porcentajes de los ingresos totales aumentaron debido a la contracción de los ingresos financieros; y esto en el 2005 se ha revertido. Las comisiones que eran mil 123 millones, y los ingresos financieros eran 6 mil 392 millones.

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

El proyecto dice además: "La simple difusión de información no es suficiente como instrumento para promover más competencia y bajar el costo de crédito. Nosotros creemos que la difusión de información es un instrumento de la transparencia, la cual fomenta la competencia y conlleva la deducción tanto del costo de crédito como de las comisiones.

La eliminación indiscriminada de comisiones en ningún caso podría mejorar la actual situación de ardua competencia, por el contrario, podría generar distorsiones en el mercado, las comisiones pasarían a ser parte de la tasa de interés, no podríamos individualizarla; no podría definir cuál banco o qué institución financiera está cobrando más o menos en función al servicio que está prestando, un servicio individualizado a través de lo que son comisiones.

El proyecto dice que la baja bancarización existente en el Perú tiene como una de sus causas los altos costos y el bajo rendimiento de la banca peruana. Pensamos que el alto grado de informalidad, el alto nivel de burocratización, la baja cultura financiera, el lento proceso de ejecución de garantía, la inestabilidad jurídica, el ITF, han sido algunas de las principales variables que no han permitido que la bancarización, realmente, sea la esperada, hemos pasado recién del año 1992, del 5% a cerca de 23 ó 24% actualmente. En el caso de Chile tiene cerca del 70%.

El proyecto de ley dice que en Chile, la normativa vigente contempla principios generales para el establecimiento de tarifas que apliquen las instituciones del sistema financiero, por lo que se va más allá de cautelar la sola transparencia y se incluyen principios generales para la fijación de tarifas, comisiones bancarias.

En el Perú, mediante el reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la constatación como usuario del sistema financiero también se establece los principios para la determinación de las comisiones, tenemos los mismos principios.

El proyecto de ley dice que se busca complementar la disposición de la Ley de Protección al Consumidor logrando la transparencia de la información, estableciendo que las empresas están obligadas a brindar a los usuarios toda la información que estos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los servicios que brindan.

La Ley N.º 28587 y su reglamento, han logrado la transparencia necesaria; en este sentido estamos obligados a tener todos los contratos de las instituciones bancarias, financieras, en todas las agencias o sucursales a disposición de todos los clientes que quieran ver cómo es el producto que ofrece esa institución, además que cuando se contrate el crédito ahí tiene una hoja resumen y se debe dar además de la tasa de interés, una tasa efectiva anual que incluya las comisiones, los portes, los gastos y todo el costo que va a significar para el cliente durante el período para el cual ha pactado el crédito.

Dentro de la exposición de motivos, se señala que se ha emitido la Resolución N.º 1106/SBS, mediante la cual se ha realizado la eliminación de algunas comisiones bancarias consideradas abusivas. Si bien esta medida ha sido positiva, se considera necesario eliminar otras comisiones que son igualmente abusivas y perjudiciales para los usuarios.

Se analizó las seis comisiones que menciona el proyecto:

La primera es la **comisión por pago anticipado** que se sustenta en lo siguiente, el proyecto de ley señala: "Penaliza al buen pagador por prepagar un crédito: El banco al recobrar la totalidad de su capital y sus intereses compensatorios elimina el riesgo inherente a todo crédito y recibe el saldo total antes y en un solo pago, no hay sustento para que adicionalmente pretenda recibir un pago adicional, es una sobreganancia sin fundamento. Este

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

sustento no contempla la técnica bancaria internacional, esta comisión es técnicamente sustentable y de uso común.

La segunda comisión cuestionada es la de **disposición de efectivo en cajeros** se dice que por estas operaciones hay una altísima tasa de interés compensatorio que cubre el exceso de cualquier gasto, el cobro adicional vía esta comisión es a sobreganancias, el sustento de esta comisión está dada en los costos de brindar este servicio, uno de ellos por ejemplo es el reabastecimiento del cajero; otro es la protección del cajero, la misma tecnología para poder utilizar el cajero.

Este servicio se cobra en forma individual, si yo utilizo 20 veces el cajero voy a pagar seguramente por 20 y el que usa 3, por tres. Si no hubiera esta comisión, tendríamos que distribuirlo en la tasa de interés y todos pagarían por el uso de estas personas que está haciendo uso del cajero. Es una típica operación bancaria en la cual se puede identificar el uso de un servicio y se puede cubrir los costos a través de comisiones. Muchas instituciones permiten hasta 3 movimientos sin ningún costo, existen una serie de gamas que hacen competitivo este tipo de servicios, por lo tanto creemos que técnicamente estas comisiones por retiro de efectivo de cajero son válidas.

La **comisión por consulta de saldos** en cuenta en cajeros automáticos, no se sustenta en esta norma, pero tiene la misma connotación de la anterior, estamos usando un servicio. Cuando se hace una operación de consulta a través de internet no hay costo, cuando se consulta a través de cajeros existe un costo y cuando se hace la consulta en ventanilla es mucho mayor.

La situación en América latina en este aspecto también se cobra esta comisión en Bolivia, Chile, Brasil, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Panamá, Paraguay. En algunos países como el Perú se ofrece al público un número limitado de consultas de saldos libre de costo, dependiendo de la política interna de cada institución, se fomenta el uso de la banca por internet que no tiene costo.

La **comisión de mantenimiento para ahorros menores a una UIT**, equivalente a 3 mil 400 soles. El proyecto dice que este cobro literalmente pulveriza mensualmente los ahorros de los pequeños ahorristas, el ahorro se convierte en desahorro. Esta comisión cobrada indiscriminadamente opera como una barrera de acceso en contra de los sectores de menores ingresos y atenta contra la bancarización de estos sectores.

Dentro de nuestro análisis creemos que cubre los costos asociados a los sistemas y servicios utilizados por los clientes al realizar transacciones con sus cuentas. Estos sistemas de servicios incluyen la plataforma electrónica que soporta a las cuentas, la sala de operaciones que maneja y procesa, los servicios de banca telefónica, estado de cuentas, entre otros.

Luego viene la **comisión por gastos administrativos para operaciones activas o pasivas** relacionadas a montos menores de una UIT. El sustento del razonamiento anterior es aplicable, la comisión se refiere al cobro por un servicio que presta la empresa, mientras que el gasto se refiere al costo en que esta incurre con terceros para brindar un servicio al cliente.

La situación en el mercado peruano, los gastos administrativos no se cobran en productos de pasivos y en el caso de productos activos se traslada el cobro porque involucra los servicios de generación y envío de notas de cargo y abonos, portes, gastos notariales, entre otros.

Actualmente existen 5 entidades que no cobran los gastos administrativos a los clientes, en América latina se cobran tarifas por préstamo de servicios, todas las tarifas se cobran en la misma forma que lo viene haciendo en el mercado peruano.

## **ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

La otra **comisión por transacciones en ventanilla**, cuesta entre un dólar 20 y un dólar 50 y las entidades financieras le cargan un dólar más o menos. La transacción por internet cuesta 2 y 4 centavos, por ello se fomenta la utilización de la internet para hacer las transacciones.

También hay transacciones telefónicas o vía cajero automático, el costo está entre dólar 20 y 2 centavos. En el futuro debemos ir todos a las transacciones a través de internet en lo cual es mucho más barato para el cliente.

### **3.- Conclusiones y recomendaciones planteadas:**

El proyecto atenta contra la libertad de contratar puesto que se modificarían las cláusulas del contrato existente y la libertad de contratar implica la capacidad de toda persona para decidir si contrata o no y con quién contrata; y también que se limitaría la libre competencia entre las instituciones financieras, donde el usuario o cliente tiene el derecho de escoger con cuál institución desea trabajar en función de los servicios y precios que le ofrezcan.

La intención de eliminar las comisiones atenta contra el libre mercado, el cual determina su nivel en función a la posición competitiva de las empresas financieras. En el mercado peruano el cliente tiene la opción de elegir entre una gama de alternativas sobre productos activos y pasivos según su conveniencia.

Consideró que este proyecto de ley conlleva un control de precios, el cual sentaría un mal precedente para la economía y recomendó continuar fomentando toda iniciativa que conlleve a la mayor transparencia posible en el mercado financiero peruano y mantener la estabilidad jurídica para asegurar el desarrollo de las entidades financieras del país.

**El PRESIDENTE DEL INDECOPI, Sr. Jaime Thorne León.**— Expresó que al analizar este proyecto de ley, debe tenerse en consideración lo establecido por la Ley N.º 28587, Ley Complementaria de la Ley Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, y su reglamento, que indican que las comisiones deben implicar la prestación de un servicio efectivo. Es decir, tienen que tener una justificación técnica y un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

En el caso, de la comisión por pago anticipado, habría que establecer que no sería necesario establecer su eliminación, porque ya existe un dispositivo legal al respecto y me refiero concretamente al artículo 5.º, inciso g), de la Ley N.º 27768, Ley de Creación de la Hoja Resumen que establece el derecho del consumidor a efectuar pagos anticipados de cuotas o saldos, existe ya la posibilidad de que el consumidor se adelante y pague por anticipado, ya sea en forma total o parcial y como consecuencia de ello, que se haga una reducción de los intereses.

Expresó, que el artículo 24.º de la referida Ley señala: "El derecho que tiene el consumidor a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día del pago. Deduciéndose, los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes". Por ello consideró redundante e innecesario, legislar sobre el tema.

Con respecto a la comisión por disposición de efectivo en cajeros automáticos y una comisión por consultas de saldos de cuenta en cajero automático, consideró que ya existe, en el mercado, la posibilidad del usuario de tener alternativas para el uso de estos sistemas y por ello no tendría sentido esta aplicación. Un elemento importante es, que se cumplan con las normas de protección al consumidor sobre información, dichas comisiones deben ser debidamente informadas por las entidades., el consumidor debe ser bien informado, no en letras pequeñas, sino debe ser informado de lo que va a tener que pagar.

Expresó, que la Secretaría Técnica del Indecopi considera que el cobro de dichas comisiones podría ser revisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, a fin de que determine su procedencia o no.

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

Con relación a las comisiones por mantenimiento de ahorros menores a una unidad impositiva tributaria, comisión por gastos administrativos y comisión por transacciones administrativas en ventanilla para operaciones activas o pasivas, relacionadas también a montos menores a una unidad impositiva, señaló que el Indecopi tiene una posición, en el sentido que haya un trato equitativo en toda transacción comercial y no debe existir discriminación, porque si con ello se cobra a quienes menos tienen esa cantidad, estamos discriminado al solicitante del servicio.

Señaló, que no se ha evaluado todos los costos que podría generar dicho proyecto, que en lugar de brindarle un beneficio al consumidor podría terminar perjudicándolo.

**Respecto al Proyecto de Ley N.º 184/2006-CR**, concluyo que: el inciso a) ya se encuentra considerado dentro de la Ley de Protección al Consumidor. Los incisos b) y c) no deberían de ser eliminados, en tanto si existe prestación del servicio y con respecto a los incisos d), e) y f), consideramos que son discriminatorios.

**El CONG. GALARRETA VELARDE (UN).**— Preguntó, ¿Por qué en el caso comercial los descuentos por pronto pago sí funcionan y en el caso de la colocación de dinero, que tiene un costo de oportunidad, no funcionarían?.

**El GERENTE GENERAL DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS (ASBANC), Sr. Enrique Arroyo Rizo Patrón.**— Señaló, que en el caso comercial muchas veces el pronto pago es importante, porque como empresa comercial puedo estar falto de liquidez, es una forma de tener liquidez, por ej: he vendido un carro a 24 meses pero necesito recursos y mis líneas están topadas en los bancos, puedo hacerme de recursos haciéndole una rebaja adicional a través del pronto pago.

**DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI) Dra. CÉSPEDES.**— Preciso que en la Ley de Protección al Consumidor hay un artículo que señala expresamente que los consumidores tienen derecho a hacer este prepago:

En la jurisprudencia del Indecopi, cuando recibimos denuncias, se considera fundada la denuncia y establece que los bancos no deben cobrar esta penalidad; porque si bien en el contrato está establecido, es un contrato en masa donde el consumidor no tiene poder para negociar, y en tal sentido no puede dejar de reconocerle este derecho.

Por tanto, este derecho ya está incluido en la Ley de Protección al Consumidor, lo que podría hacerse es precisar en la misma ley de protección al consumidor, y señalar: "Todo consumidor tiene derecho a hacer prepagos", además, podría precisarse "y por tanto los bancos no deberían cobrar comisión por ello". Porque lo que hace el Indecopi es interpretar al momento de resolver qué significa este derecho a prepagar. Nosotros lo interpretamos señalando que la penalidad que establecen los bancos debe ser cero, y solamente deberían cobrar los gastos administrativos, tal como dice la Ley de Protección al Consumidor, la que si bien, no señala como un correlato qué significa el derecho a prepagar, sí lo interpretamos cuando resolvemos en nuestra jurisprudencia.

**La Dra. CÉSPEDES. (INDECOPI)**— Respondió, que la norma habla en toda operación de crédito, por lo tanto, el Indecopi interpreta, la Ley de Protección al Consumidor "Todo consumidor tiene derecho, en toda operación de crédito, a realizar pagos anticipados con el respectivo descuento de intereses al momento de pago". Eso lo interpretamos para entidades financieras y para entidades comerciales.

**El GERENTE GENERAL DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ, ASBANC, Sr. Enrique Arroyo Rizo Patrón.**— Manifestó, que el derecho a prepagar existe, pero técnicamente el prepago de un crédito, sobre todo de mediano y largo plazo, también basado en la ley de protección al consumidor. Nunca, cuando se ha prepagado, se cobra los intereses hasta el final de período. Siempre, toda práctica bancaria, aún antes de que salga la ley, cuando uno prepaga, se tiene que recalcular al momento, al día, la fecha de que está pagando.

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

**El CONG. GALARRETA VELARDE (UN).**— Expresó, en conclusión que para Asbanc, a diferencia de Indecopi, el crédito comercial es diferente al crédito bancario; es decir, el dinero es diferente a un activo.

Preguntó, si las comisiones están relacionadas a costo o han puesto algo de rentabilidad para incrementar la estructura de costo, que por cada operación se realiza: consulta de saldo, retiro, etcétera, es el costo de lo que me involucra técnica, personal, seguridad, riesgo, etcétera, o también hay un adicional que las entidades financieras tratan también de generar una rentabilidad en este tipo de actividades?

**LA CONG. URIBE MEDINA (N-UPP).**— Preguntó, si el monto aproximado, que oscila entre un dólar 20 y un dólar 50. ¿Hay de alguna manera que sea igual en todos los bancos, asimismo, preguntó ¿Cuál es el monto que cobran otros países, como Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador para ver la relación con el cobro que se hace en el Perú?

**El CONG. RAFFO ARCE (GPF).**— Señaló, que según el análisis de Asbanc, hay tres puntos importantes que quiero recordarlos porque son, tres artículos de la Constitución, mi pregunta va para el presidente de Indecopi,.

El artículo 59.º de la Constitución, dice que el Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo, la libertad de empresa, la libertad de comercio y la libertad de industria. El artículo 61.º nos dice que el Estado facilita y vigila la libre competencia. El artículo 62.º nos dice que el Estado garantiza la libertad de contratar, pactándose en unas normas vigentes el tiempo de contrato. Preguntó, si este proyecto está chocando directamente con el espíritu de libre mercado que nos da la Constitución.

**El PRESIDENTE.**— Quiero aclarar lo siguiente, hay una ley a la que ha referido el señor representante de Indecopi, el mismo gerente general de Asbanc, que es la Ley de Defensa del Consumidor en el Sistema Financieros y Bancarios, que dictó este Parlamento, en mérito a este dispositivo aprobado en el Congreso anterior, la Superintendencia de Banca y Seguros ha emitido una directiva; eliminando varias comisiones que el Congreso había establecido en el proyecto inicial.

**El GERENTE GENERAL DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ, ASBANC, Sr. Enrique Arroyo Rizo Patrón.**— Respondió a las preguntas por los congresistas: Indicando, que hay que tener en cuenta que en la banca, a diferencia de cualquier otra empresa, se tiene que mantener una relación activo ponderado patrimonio efectivo, para poder crecer. La única forma de que el patrimonio efectivo crezca es a través de utilidades, aportes de capital o bonos subordinados, no existe otra forma, la banca busca un nivel adecuado de rentabilidades.

Con respecto al costo entre 1,20 y 1,50, en el Perú existe una competencia muy grande entre todas las instituciones financieras, pareciera que hubiera una concentración. Pero lo que sucede es que está muy sectorizada la banca.

Algunos bancos han seleccionado, al cliente le dan un ticket con una letra determinada, el que tiene depósitos y de repente también operaciones de otro tipo, y va segmentando su mercado, y al que viene a pagar un servicio, que no tiene ninguna operación con el banco, demora un poco más, al atender en ventanilla.

Por eso, lo más caro es ventanilla, hacia el futuro seguramente no van a haber sucursales ni agencias, si no las transacciones van a ser por internet en su casa, para ver cuánto le han abonado, cuánto han girado, cuánto tiene, qué tengo que pagar, y ese va a ser el movimiento. Entonces, cuando lleguemos a eso, ustedes han visto la gran diferencia que existe en el costo, de dos a cuatro centavos por transacción, y más o menos en el país se realizan 800 millones de transacciones al año. Entonces, son más de dos millones de transacciones diarias lo que realiza la banca, sin contar todavía los demás sistemas financieros.

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

**El PRESIDENTE.**— Preguntó, cuanto se encarece el crédito, teniendo en cuenta la tasa de interés, el cobro de comisiones asimismo si Asbanc esta de acuerdo con la directiva que ha expedido la Superintendencia de eliminar cierto cobro de comisiones.

**El GERENTE GENERAL DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ, ASBANC, Sr. Enrique Arroyo Rizo Patrón.**— El banco al momento de calcular el costo para el cliente tiene en cuenta las comisiones, porque la competencia es muy fuerte. En crédito hipotecario, por ejemplo, la competencia es fortísima, los bancos le están comprando a los clientes su cartera, va donde un cliente y le ofrece una tasa menor. Lo mismo está pasando con el crédito de consumo, la competencia es muy fuerte, en todo se contempla las comisiones.

Pero, definitivamente, no podemos ir a pérdida, hay un límite en el cual no se puede ir a pérdida. Porque, como he mencionado, la banca si quiere crecer tiene que tener utilidades. Entonces, la comisión, al momento de definir un costo se incluye las comisiones y la tasa de interés para poder competir con lo que está haciendo el resto, y una competencia muy transparente, porque todos los bancos están enterados de qué está haciendo todo el resto, a través de un sistema de información.

Ahora, la Superintendencia de Banca ha puesto en blanco y negro algunas cosas que nosotros ya veníamos realizando. Por ejemplo, la comisión de desembolso no es lógica, porque si yo tomo un crédito, no voy a decir: sabe qué, no me desembolse para no pagar la comisión, no tiene ningún sustento técnico.

**El GERENTE GENERAL DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ, ASBANC, Sr Enrique Arroyo Rizo Patrón.**— Hemos enviado un informe, el día de hoy sobre el **Proyecto de Ley Nro. 183**.

Expresó, que el mercado debe decidir cómo actuar, pero lo que sí debe tener es una serie de alternativas para poder escoger y en el caso del pago de los servicios existe una gran gama de posibilidades de pagar, el usuario puede pagar sus servicios en el banco, en la ventanilla, puedo pagarlo por internet, pedir que lo carguen en su cuenta, ir a una cadena de farmacias, casa comercial o pagar en la misma proveedora del servicio. Depende de la persona que escoja. Si a mí me conviene, porque estoy más cerca, a pagar los dos soles en un banco, que me va a salir más barato que tener que desplazarme a un determinado sitio para pagar, seguramente escogeré eso; pero tengo esa posibilidad.

Mientras exista en el mercado una serie de posibilidades al alcance de todos, creo que el que debe decidir es el consumidor. La Asociación de Bancos cree, que debe decidir el consumidor.

**El PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DEL INDECOPI, Sr. Jaime Thorne León.**— Respecto a la pregunta del congresista Raffo, señaló que efectivamente hay libertad de empresa, hay libre competencia; pero el encargo que tenemos en Indecopi es cuidar esa competencia, que sea leal y honesta.

**El CONG. RAFFO ARCE (GPF).**— Solicitó, al Presidente de Indecopi complemente su pregunta, independientemente de la libertad, solicitaría también tener su visión de los antecedentes de este tipo de proyectos ya específicos.

**El PRESIDENTE DEL INDECOPI, Sr. Jaime Thorne León.**— Manifestó que asumió el cargo hace dos meses, mal podría entrar a ese tema cuando no he estado en ejercicio del cargo. Pero ofreció a la comisión y a la presidencia remitir estos antecedentes, para que sean de conocimiento de todos.

Respecto al tema de la cobranza, que los consumidores no tengan obligación de pagar esta comisión, en ese sentido nosotros estamos en desacuerdo, consideramos que el consumidor tiene alternativas, puede elegir: pagar o no pagar la comisión. Si el consumidor decide ir a pagar su recibo de luz, telefónico al banco, él sabe que le va a costar dos nuevos soles. Pero él tiene la alternativa de ir a pagar ese servicio a la propia compañía de teléfonos,

## ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006

de servicios eléctricos y no va a pagar la comisión, más aun, puede ocurrir, dentro de la competencia, que algún banco decida no cobrar esa comisión de dos nuevos soles, porque el señor es cliente.

De manera tal que nosotros sí queremos en eso que haya competencia, y dejar al mercado en libertad para que actúe, por qué no pensar que habrá bancos que digan: bueno, nosotros cobramos dos nuevos soles; y otros que dirán: no, yo le cobro un nuevo sol, esa es la competencia. En ese sentido, el proyecto de ley sí nos parece que infringe el derecho a la libre competencia.

Por otro lado, señaló que para Indecopi es muy importante el derecho a recibir la información. El usuario debe recibir la información, el usuario no debe decir: vengo a pagar mi recibo de luz y se encuentra que le cargaron en cuenta, porque lo hizo automáticamente. La idea es difundir y proteger al usuario en ese sentido, porque hay una cosa que es muy importante en este país: el nivel social del consumidor. No debe aprovecharse el mercado de ese nivel social.

Por otro lado, el tema de acceder a la variedad de posibilidades, hay quienes lo cobran, hay quienes no lo cobran, en ese sentido, creo que el proyecto de ley estaría yendo en contra de estos principios.

**El REPRESENTANTE DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Dr. Carlos Alza.**— Manifestó, que como Defensoría del Pueblo, tienen un mandato constitucional específico sobre la defensa de derechos constitucionales y fundamentales de la persona y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración, y supervisar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Sobre este tema, nosotros hemos tenido ya una larga investigación, que data desde el año 2003 la Defensoría del Pueblo solicitó a la Superintendencia de Banca y Seguros y a los organismos reguladores que se informe sobre la legalidad y la procedencia de los cobros por recaudación efectuados por instituciones bancarias. La Superintendencia de Banca y Seguros señaló en aquella oportunidad que los hechos materia de consulta, le eran ajenos y que por lo tanto no podía intervenir sobre este tema.

También, solicitamos una serie de consultas a los organismos reguladores de servicios públicos: Osiptel, Osinerg y Sunass, de los cuales obtuvimos respuestas: De **Osiptel**, básicamente manifestó no estar facultada para intervenir en la decisión comercial de las entidades financieras, además también nos expresó que el usuario no se encuentra obligado a pagar en otros lugares distintos a las oficinas de la empresa operadora, también manifestó en aquella oportunidad que si el concepto fuera asumido por la empresa, ésta podría decidir eliminar el cobro a través de las oficinas bancarias y los usuarios se verían perjudicados, por lo tanto, ello no implicaría necesariamente la implementación de nuevas oficinas de recaudación.

En el caso de **Osinerg**, dio dos argumentos. Primero, que el concesionario debe garantizar que la cobranza del recibo se efectúe sin ningún costo adicional al establecido en el cargo fijo, el cual es regulado por el Osinerg. Es decir, en el caso de electricidad esto se encuentra ya incorporado en el cargo fijo en la tarifa, con lo cual un cobro adicional implicaría un cobro extra al usuario, que no debería realizarse.

Además, el artículo 142.º del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas señala: "Los costos asociados al usuario que se tomarán en cuenta para el cálculo del valor agregado de distribución", son los costos unitarios de facturación que comprende la lectura, el procesamiento y la emisión de la misma, su distribución y la comisión de cobranza, considerando una gestión empresarial eficiente. Ello implica por lo tanto que el concesionario debe garantizar que la cobranza del recibo se efectúe sin ningún costo adicional al establecido en el cargo fijo, que repito, está regulado por el Osinerg.

En el caso de **Sunass**, nos explicó que Sedapal, que es la empresa en Lima, efectúa un pago de comisiones a los terceros, es decir, contrata con un banco y por lo tanto Sedapal directamente paga al banco por este cobro que le

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

realiza al usuario al momento de pagar sus recibos, esto no es trasladado al usuario, es decir, el usuario que va a pagar no le cobran los dos nuevos soles por el pago de la facturación.

**La Defensoría del Pueblo señala como conclusión:**

Primero, el Estado constitucionalmente tiene un deber de garantizar la prestación de los servicios públicos y garantizar la protección de los intereses del usuario, del consumidor. Esto está en la Constitución y por lo tanto es deber del Estado intervenir, si es que se encuentra que la situación asimétrica entre la empresa y el ciudadano va a generarle una afectación al ciudadano.

La calidad del servicio público incluye la atención al cliente, es decir, la posibilidad de que nuestro cliente vaya a la empresa y efectivamente realice el pago.

En el caso de los servicios públicos también es inherente poder pagar el servicio público, efectivamente el costo de haberlo recibido y por lo tanto esto exige un mínimo de facilidades para que el usuario pueda cancelar sus recibos en condiciones razonables.

En el proyecto de ley se hace más que evidente el tema de que en Lima por ejemplo el número de centros de pago por cada servicio público son muy limitados. Telefónica por ejemplo tendría 12 centros de pago, lo cual equivale a que la proporción entre usuarios y centros de pago sea más o menos de 108 mil 628 por oficina. Esto genera inmediatamente la claridad de que no existen en realidad alternativas para el usuario. No es que el usuario tiene la alternativa de ir a un centro de pago o ir a un banco, sino que más bien como no existen centros de pago generados por la empresa de servicio público, tiene que ir a un banco.

Expresó, que se esta generando una acción compulsiva para que el usuario tenga que ir al banco y pagar este monto extra que le resulta perjudicial a sus intereses. No estamos hablando aquí de una situación común y corriente, en la cual el mercado le ofrece al consumidor o al usuario la posibilidad de seleccionar su mejor alternativa, sino que está siendo llevado prácticamente compulsivamente hacia un banco y este argumento creemos que es suficiente como para poder regular este tema a partir del Congreso.

De no existir obviamente posibilidades de pago en las oficinas bancarias u otras, entonces las empresas de servicio público tendrían que abrir más oficinas.

Creemos que es inaceptable para un servicio público, como el de telefonía y electricidad que son de los más caros de la región latinoamericana, entonces, creemos aquí, que el congreso tiene que efectivamente y seguramente el Estado en general asumir una acción decidida para superar este tema.

Por lo tanto, repetir simplemente que los costos de cobranza son inherentes a la actividad comercial de las empresas prestadoras, que por lo tanto deberían ser asumidas por las empresas y no por los usuarios.

No existe en realidad una justificación para que los usuarios asuman este costo de los mecanismos de cobranza. Es decir, quien presta el servicio tiene el derecho de cobrar por el servicio. Si tiene este derecho de cobrar por el servicio, tiene que generar las mayores facilidades para que el usuario efectivamente le permita exigir su derecho a cobrar por el servicio.

La Defensoría del Pueblo ha querido remarcar, que muchas veces no solamente hay que pagar la factura, sino que en los servicios públicos los niveles de reclamos por servicios, por pagos excesivos o facturación excesiva son muy altos. Por lo tanto, si yo quiero pagar una parte de la factura, eso no lo puedo hacer en un banco, no lo puedo hacer en una institución financiera, tengo que ir a la propia empresa para pagar, si me están cobrando 300 y yo quiero pagar 200 tengo que ir a la empresa y tendría que hacer la cola de tres o dos horas y media y estar expuesto además al trato que me pueda brindar la empresa.

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

Finalmente, la institución financiera se obliga a que la empresa prestadora de servicios públicos efectivamente tenga un contrato con la propia empresa, y por lo tanto, es la empresa la que tiene que asumir estos costos.

Es muy importante además mencionar que en el caso de la telefonía, tiene un régimen especial de tarifas que no se da a través de un sistema de costos, sino más bien a través de lo que se llama "la fijación del factor de productividad", que se va fijando cada cierto número de años y que está establecido en el contrato. Sin embargo, esto no es óbice para que la empresa pueda asumir esto como parte de sus costos y pueda prestar el servicio.

**EI CONG. RAFFO ARCE (GPF).**— En relación a la exposición del Defensor Adjunto “le quiere confesar señor que me ha convencido.” y señaló, estar de acuerdo con el argumento de que al no haber centros de pago suficientes, el consumidor no tiene verdadera libertad para encontrar, acotando que es responsabilidad de la empresa que brinda el servicio.

Expresó, que los prestadores del servicio, los operadores son los que tienen la obligación de darnos esas opciones.

Asimismo, señaló que debemos dirigir esta inquietud, totalmente válida, hacia los operadores: telefónicos, de luz, de agua, de cable, y no hacia los bancos que son terceros y que no tiene responsabilidad en este problema.

**EI CONG. SERNA GUZMÁN (N-UPP).**— Manifestó, estar de acuerdo con la exposición del Defensor del Pueblo, entendiendo que la banca financiera al cobrar está cumpliendo el rol que le toca a las empresas prestadoras de servicios, señaló que es justo que si la banca asume el compromiso, debería haber un contrato de partes con las empresas prestadoras de servicios, que no implique gravar unos soles al consumidor.

**EI CONG. GALARRETA VELARDE (UN).**— Expresó algunos comentarios: Se había hablado, por ejemplo, del caso de la Superintendencia sobre el tema de las comisiones, creo que está claro que en todas comisiones la banca estaba de acuerdo porque no eran innecesarias; no son las comisiones que se están presentando ahora. Son dos temas diferentes.

El segundo tema, la Dra Céspedes estaba comentando sobre aquellos contratos donde no hay cierta flexibilidad porque son contratos masivos, o contratos de adhesión, pero no quiere decir que no haya libertad de contratar, porque es como cuando uno ve una bolsa de futuras opciones, uno se obliga a vender a futuro o se obliga a comprar a futuro.

Entonces, el momento de la libertad es el momento de decidir asumir el contrato y la responsabilidad a futuro. Es igual un contrato de adhesión, que yo adhiero porque ya están las cláusulas, ya están las condiciones. Es importante obviamente, no creo que todas las cláusulas de adhesión que tengan los bancos sean iguales, hay algunas que tienen diferentes servicios.

El tercer punto, coincido con el congresista Carlos Raffo cuando presentaba su preocupación sobre la libertad y el señor Jaime Thorne, Presidente de Indecopi, dice que hay que hacer control de las transacciones comerciales.

Pero ese control está referido al cumplimiento obviamente de normas de carácter general, de normas de pagos de impuestos, de normas de defensa al consumidor, que una empresa no estafe a un consumidor, que se le dé la información, y es la preocupación a la cual me adhiero con el congresista Carlos Raffo, es el controlismo o el control sobre precios.

Referente a este proyecto, básicamente creo que está clarísima la preocupación de que si yo voy a brindar un servicio tengo que generar las condiciones también de pago del servicio. Y estando de acuerdo con el fondo, y dejando en claro, obviamente que mientras los operadores no decidan no pagar una comisión a la banca, ese es

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

un servicio adicional que le cargamos a la banca. Imagínese que la banca no cobre por eso, está perdiendo tiempo en atender sus transacciones.

Señaló, que el tema habría que trasladarlo a los operadores y a los organismos reguladores para ver la parte técnica del resultado económico de ese traslado. Yo creo que tiene argumentos lo que ha planteado el representante de la Defensoría, pero hay que estudiarlo bien técnicamente para ver que el remedio no sea peor que la enfermedad.

**EI PRESIDENTE.**— En el predictamen, que obviamente se va a preparar después de las interesantes exposiciones que hemos tenido, sobre este particular, no tratamos de perjudicar a los bancos que prestan un servicio que se tiene que pagar y ahí precisamos que quien tiene que pagar es con quien ha contratado.

Preguntó, al señor Arroyo. ¿Cuánto es lo que recaudan los bancos por estos pagos en conjunto? ¿Cuál es el volumen de recaudación?

**EI CONG. GALARRETA VELARDE (UN).**— En la misma línea, que me parece bastante sustentada la propuesta del representante de la Defensoría del Pueblo, por ejemplo, cuando yo me refería: "hay que seguir viéndolo técnicamente", lo que señala el señor Arroyo, ya vuelve uno a repreguntarse, el usuario tiene internet que no cuesta o cuesta cero punto algo, tiene los supermercados que mucho no cuesta por el interés a que vayan a consumir a su supermercado y pueden pagar.

Entonces, sí hay otras opciones, mucha banca y va jugando con los que cobran, algunos cobran un sol, otros cobran 2 soles, imaginémosnos si las operadoras serían capaces de montar una gran red de pago donde, el usuario lo más cerca que tiene, de todas maneras tiene que tomar un carro, entonces entre ida y vuelta va a ser hasta mayor a la cantidad de entidades financieras que existen y que puedan cobrarle un sol. Simplemente le comento esto porque yo sí creo que hay una cierta libertad, habría que verlo técnicamente, si es que el resultado es mejor que el problema.

**EI PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI), Sr. Jaime Thorne León.**— Señaló, que el Indecopi hace sus estudios y llega a sus conclusiones con total y absoluta imparcialidad y objetividad, de manera tal que cuando nosotros llegamos a una conclusión, esos son los criterios que nosotros le imprimimos a nuestras investigaciones y a nuestras decisiones.

Por ello, si bien aparentemente el informe de la Defensoría es convincente, como acaba de ser demostrado, hay una omisión gravísima. No es cierto que sean tres o cuatro oficinas de los prestadores de servicios públicos, hay muchísimas oficinas recaudadores. De manera tal que no son dos o tres, todos los centros comerciales. Hoy día ya tenemos en los conos, todos los cajeros de banco que se multiplican día a día, la gente que abre cuentas y tarjeta de débitos lo puede hacer, en la página web, en todos aquellos casos no hay cobro de comisión.

**EI DEFENSOR ADJUNTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EL MEDIO AMBIENTE DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Dr. Carlos Alza Barco.**— Primero, contestó una duda que tuvo el congresista Carlos Raffo sobre el tema de los bancos.

Como Defensoría del Pueblo no supervisa instituciones privadas, salvo las que prestan servicios públicos. Por ejemplo, no supervisamos bancos, supervisamos a la Superintendencia de Banca y Seguros para que supervise a los bancos si es que estos tienen algún comportamiento que afecte al consumidor o a Indecopi para que realice alguna acción efectiva respecto a la protección del consumidor.

En segundo lugar, el proyecto de ley o el texto legal, habla precisamente de que las empresas prestadoras de servicios públicos deben asumir los costos.

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

No estamos diciendo ni apoyando la idea de que los bancos no cobren por esto, sino que el servicio que presten lo tengan que asumir la empresa y no el usuario, esa es la posición de la Defensoría del Pueblo, de modo que no estamos en ningún caso diciendo que el banco no deba cobrar, sino que si lo cobra lo tenga que asumir ese costo la empresa y no trasladárselo al usuario, puesto que esto forma parte de la calidad del servicio y la prestación del servicio que debe prestar cualquier empresa de servicio público.

En segundo lugar, en el mundo, la noción de servicio público ha ido orientándose a precisamente evitar cualquier tipo de limitación al acceso al servicio, de modo que, por ejemplo, una exigencia de tipo bancaria para poder acceder al servicio público es, en realidad, un supuesto que la Defensoría del Pueblo no podría aceptar en ningún caso.

En tercer lugar, estamos hablando de oficinas recaudadoras, cuando hago la mención a lo que expresa el propio proyecto de ley, estamos hablando de centros de pago propio de las empresas y no a oficinas recaudadoras en general.

Por otro lado, del acceso a internet, no es un acceso universal en el Perú, más bien, al contrario, es un acceso todavía muy limitado, por lo tanto, los ciudadanos tienen muchas dificultades para acceder a internet y hacer a través de ellas sus operaciones.

Finalmente, los centros autorizados siempre resultan una limitación especialmente en el caso de los servicios públicos, por el tema de los reclamos. Si uno quiere reclamar y pagar sólo el monto no reclamado, entonces no puede ir a un banco, sino que tiene que ir necesariamente a un centro autorizado, a un centro de la propia empresa para poder realizar el pago parcial por el monto no reclamado, y por el monto reclamado dejarlo pendiente hasta que el reclamo sea resuelto.

Entonces, esto está generando necesariamente, por un lado, el acto compulsivo a que el ciudadano se vaya al banco; y, por otro lado, la limitación a que el ciudadano, efectivamente, reclame por su derecho de no pagar una factura sobre excedida o sobre facturada con un monto mayor al que debería pagar.

Señaló que se está limitando la cultura de reclamo del ciudadano y eso creemos que afecta, los derechos de los usuarios de los servicios públicos.

**El PRESIDENTE.**— Hizo constar que se ha invitado a Adepsep, que indica que no puede asistir porque tiene otros compromisos y que se ha remitido los informes correspondientes a cada uno de los señores congresistas.

También, señaló que se ha invitado al Superintendente de Banca y Seguros, quien nos ha indicado que tiene funciones que cumplir y se compromete a estar en la próxima sesión, asimismo, el señor Director en ejercicio de la Presidencia del Banco Central de Reserva, Kurt Burneo, indica que va a estar aquí en la próxima sesión para tocar estos dos importantes temas.

De tal manera para conocimiento de los miembros de la comisión a efectos de que puedan conocer exactamente las invitaciones a las diferentes instituciones que han sido convocadas a esta sesión, vamos a seguir con el tema en la próxima sesión.

Levantamos la sesión, siendo las dieciocho horas con cuarenta minutos.

**HERMENEUTICA DEL ACTA: LA TRANSCRIPCIÓN QUE SE ADJUNTA FORMA PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE ACTA. EN CASO DE DISCREPANCIA ENTRE LA TRANSCRIPCIÓN Y EL ACTA CORRESPONDIENTE PREVALECE EL TEXTO DE LA TRANSCRIPCIÓN.**

**ACTA DE LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE LA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL 04.10.2006**

**YONHY LESCANO ANCIETA**  
**Presidente**

**LUCIANA LEÓN ROMERO**  
**Secretaria**