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

PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2013-2014

ACTA DE LA DÉCIMA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 10 de diciembre de 2013

En Lima, en la Sala 2 del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República, siendo las 10:00 minutos del martes 10 de diciembre de año 2013, se inició la décima sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, bajo la presidencia de la congresista Julia Teves Quispe; contando con la presencia de los siguientes congresistas: Freddy Sarmiento Betancourt, Emiliano Apaza Condori, Rubén Condori Cusi, Julio César Gagó Pérez, Luis Galarreta Velarde, Yonhy Lescano Ancieta, Elarde Melgar Valdez y Cecilia Tait Villacorta.

El señor presidente Freddy Sarmiento (vicepresidente) dio inició a la sesión como sesión informativa.

El presidente paso al punto uno de Orden del día, y mediante diapositiva expuso el contenido de la propuesta del predictamen recaído en los proyectos de ley 1893/2012-CR Y 2703/2013-CR y 2762/2013-CR, con un texto sustitutorio se propone Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

El presidente puso a debate el predictamen señalando que, con respecto a la propuesta expuesta indicó que tiene algunas observaciones; reconoció que es necesario crear un mecanismo que le permita al usuario verificar la velocidad de la conexión en tiempo real.

Asimismo, sobre el proyecto en debate con relación a la incorporación del literal h) del artículo 17 del inciso 17.3 del Decreto Legislativo 1044, en cuanto "Omitir en los anuncios (...)", **propuso "En la medida respectiva correspondiente en el paquete ofertado" esto es en vez de decir Kilobits.**

-Tomo la dirección de la sesión la presidenta de Comisión Julia Teves Quispe

La presidenta señaló que contando con el quórum instaló la décima sesión ordinaria de la Comisión.

APROBACIÓN DEL ACTA

La presidenta sometió a consideración la aprobación del acta de la novena sesión ordinaria, y en atención al pedido del congresista Freddy Sarmiento y Elard Melgar, se modificó el nombre del grupo de trabajo quedando de la siguiente manera: grupo de trabajo para investigar las presuntas irregularidades en la adquisición de medicamentos, instrumentales y equipamiento médico en el Gobierno Regional de Lima. El acta de la novena sesión ordinaria con la modificación expuesta fue aprobada por unanimidad.

I. SECCIÓN DESPACHO

La presidenta dio cuenta de los documentos recibidos y remitidos hasta el 5 de diciembre del presente año, así como el ingreso del proyecto de ley 2988/2013-CR, por el que se propone Ley que dispone el sinceramiento de la información nutricional en el rotulado de los alimentos envasados, señalando que se han solicitado opiniones.

II. SECCIÓN INFORMES

La presidenta informó que el lunes 9 de diciembre del presente, realizó una campaña de difusión de "Conoce tus derechos como consumidor en estas fiestas navideñas", el cual se realizó en el mercado de Mesa Redonda.

El congresista Melgar aclaró sobre el ingreso de las dos personas que estuvieron en la sala de sesiones, el cual contrajo malos comentarios por parte de algunos medios de comunicación, indicando que ha habido una confusión en el ingreso de dichas personas.

La presidenta sobre el hecho anterior, señaló que se procedió hacer una investigación del ingreso de esas personas supuestamente relacionada con el MRTA, y se pudo dirimir que dichas personas no fueron autorizadas por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

III. SECCIÓN PEDIDOS

La presidenta invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos.

El congresista Yonhy Lescano pidió que se convoque a la comisión al representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Telefónica del Perú y a Osiptel; por que se están cerrando los locutorios públicos que utilizan los centros poblados del país, no quieren renovarle sus contratos a los operadores de éste módulo, el cual va dejar sin trabajo a muchos peruanos.

El congresista Emiliano Apaza en la misma línea del congresista Lescano, indicó que se invite a Telefónica.

La presidenta indicó que solicitará un informe sobre el tema señalado.

El congresista Freddy Sarmiento solicitó que Indecopi investigue a todas las aerolíneas que venden servicios de pasaje por el sistema via web, específicamente presentó su queja contra la empresa AVIANCA, dado que cuando quiso reclamar sobre una no conformidad le indicaron que tiene que hacerlo por Call center, porque por el servicio de la vía web no se emite recibo.

Asimismo, indicó que envió un oficio a la comisión solicitando que se invite a las empresas de dicho servicio, a fin de tomar una decisión sobre el caso en cuestión.

La presidenta señaló que solicitará a Indecopi un informe sobre estos hechos que está suscitando.

IV. ORDEN DEL DIA

1. Debate del Predictamen recaído en los proyectos de ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR, con un texto sustitutorio que propone Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet.

La presidenta indicó que el predictamen fue sustentado por el vicepresidente Freddy Sarmiento, señalando que el predictamen en debate busca incentivar la calidad, idoneidad, la calidad, y transparencia en la contraprestación del servicio de acceso a Internet.

La presidenta, continúo con el debate dando la palabra a los congresistas que lo solicitaron.

El congresista Yonhy Lescano observó del predictamen, que no está establecido que el usuario sólo debe pagar lo que recibe del servicio. Asimismo, indicó que en el Código del Consumidor ya está estipulado ello.
Asimismo, indicó que debe eliminarse en el **literal h) la palabra "velocidad mínima garantizada".**
Señaló que votará en contra de la propuesta en cuestión.

El congresista Rubén Condori sugirió que, del artículo 17 literal h) se debe mantener la frase Kilobites. Asimismo, indicó que la empresa debe cumplir con el usuario de lo que ha ofertado. Alertó que en el predictamen no hay un artículo referido a la contratación, pidió que se subsane ello para mejorar.

El congresista Freddy Sarmiento precisó que en el contrato se debe anunciar lo que se va a pagar por el servicio y que se pague lo que se contrata conforme a lo establecido en el contrata.

El congresista Julio Gagó refirió que al parecer se quiere garantizar la velocidad mínima, porque no llegarán a la máxima. También indicó que se debe pagar por lo recibido del servicio, por lo que sugirió que se debe afinar el predictamen.

El congresista Emiliano Apaza señaló que esta propuesta en cuestión es un primer paso, el cual se va ir mejorando.

La presidenta explicó sobre las observaciones que están haciendo los congresistas, indicando que la propuesta coadyuvará a dar un mejor servicio a los consumidores

La presidenta paso a cuarto intermedio el tema del predictamen en cuestión para la reformulación del texto sustitutorio.

2. La presidenta señaló que el Consejo Directivo ha remitido el Oficio 1696-2013-2014 DP-M/CR, referido a la moción de Orden del Día 8830, presentado por los presidentes de las Comisiones de Fiscalización y Contraloría, Cultura y Patrimonio Cultural, y Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, referido a conformar una Comisión Investigadora por un plazo de 90 días hábiles, para investigar las presuntas irregularidades en la Administración de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (Apdayc) y fiscalizar la labor desarrollada por el Indecopi con relación a la Apdayc y los presuntos conflictos de intereses en que habrían incurrido funcionarios del Indecopi y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

El congresista Yonhy Lescano sugirió que se coordine con la Comisión de Fiscalización y Contraloría, para que se solicite al Pleno Facultades de Comisión Investigadora.

La presidenta sometió a consideración la votación para coordinar con la Comisión de Fiscalización y Contraloría, a efecto de enviar un acuerdo conjunto al Consejo Directivo, respecto a la investigación relacionada con las presuntas irregularidades en la Administración Peruana de Autores y Compositores (Apdayc) y afines. **El cual fue aprobado por unanimidad.**

La presidenta sometió a votación para dejar sin efecto el grupo de trabajo constituido el 29 de octubre del presente año, para fiscalizar e investigar la administración de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (Apdayc) y otros afines, por cuanto ya existe un acuerdo del Consejo Directivo señalado. **El cual fue aprobado por unanimidad.**

3. Problemática del servicio de transporte aéreo y condiciones de los aeropuertos a nivel nacional.

La presidenta indicó que en atención a los pedidos de los congresistas Yonhy Lescano, Emiliano Apaza y Cecilia Taít en la sétima sesión ordinaria, se ha invitado a representantes de la problemática en mención.

Seguidamente, la presidenta otorgó la palabra al señor José Antonio Cáceres Montánchez, Gerente Central de la Corporación Peruana de Aéropuertos y Aviación Comercial (CORPAC).

El señor José Cáceres explicó los alcances de los servicios de su representada. Asimismo, indicó que se ha tomado las medidas para la corrección de la problemática presentada.

La congresista Cecilia Tait observó varias deficiencias que viene sucediendo en los aeropuertos, además preguntó porqué al pasajero le hacen cobros adicionales. Sin embargo, cuando la línea por algún motivo ajeno al pasajero cancela el viaje, no le reconocen su indemnización al pasajero perjudicado.
Indicó, que en el aeropuerto del Cusco los pasajeros extranjeros se quejan de los servicios higiénicos.
Pidió cuestión de orden, solicitó dar respuesta a la queja del señor Aramburu.

El congresista Emiliano Apaza advirtió que en los aeropuertos la atención en la revisión de los documentos es lento, teniendo en cuenta que los congresistas tienen actividades que cumplir que están dentro de su función, y frente a esto se ven perjudicados en el tiempo.

La congresista Cecilia Tait preguntó ¿Qué contrato hizo el Congreso para dar facilidades a los congresistas en el acceso a los aeropuertos y cuáles son las condiciones?, porque ha observado que en el aeropuerto hay familiares con preferencias de representantes del Poder Ejecutivo.

El congresista Yonhy Lescano preguntó qué tipo de ayuda se brinda a las personas preferentes, entre otros sistemas del servicio.

Asimismo, preguntó que se está haciendo con el cobro de la tarifa del TUA, la línea aérea se queda con la comisión, o lo utiliza CORPAC.

Precisó que hay una norma que establece el mecanismo de endoso del pasaje y la postergación.

Alertó, que algunas empresas por entrar a su establecimiento a comprar los pasajes les cobran $ 30.00 dólares, sólo deberían cobrar el servicio del viaje.

La presidenta propuso que se enviará una carta a Lan Perú por la extrañeza, por qué no se ha presentado a la sesión de la Comisión.

Por otro lado, la presidenta hizo algunas preguntas relacionado a las deficiencias que se vienen dando en los aeropuertos, las sanciones que se vienen imponiendo, sobre las cancelaciones de vuelo, entre otros.

El señor José Cáceres informó que el Ministro de transportes está viajando para ver los problemas del aeropuerto en el Cusco. Con relación a la queja del señor Aramburu, indicó que se está dando mejoras en los servicios higiénicos, se ha cambiado a la empresa anterior, se está dando las previsiones del caso para las personas preferentes. Sobre el cobro del TUA, aclaró que se utiliza para el uso de las instalaciones de CORPAC.

El señor Orlando Camarena Salvador, Director de la Normatividad y Supervisión del Viceministerio de Comercio Exterior y Turismo empezó su exposición acertando que hay deficiencias en el servicio que se están brindando al consumidor. Explicó sobre el procedimiento de información que se brinda al turista. Indicó que en el Cusco se ha realizado algunas coordinaciones para mejorar el servicio.

La congresista Cecilia Tait mostró preocupación por la falta de interés por parte de los representantes de las instituciones invitadas, porque no están brindando un servicio de calidad a los usuarios.

Advirtió, que lo que se pide es que se ejecute las acciones para brindar un servicio digno en los aeropuertos.

El señor Orlando Camarena precisó que ellos no pueden sancionar. Sin embargo, sin perjuicio de ello están coordinando con el viceministro de turismo para viajar al Cusco, y tomar las medidas del caso.

El señor Ramón Gamarra Director General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, explicó sobre los diferentes motivos porque se cancela los vuelos de viaje en los aeropuertos.

El señor Freddy Freitas Gerente de oficinas Regionales del Indecopi manifestó que las líneas aéreas deben de tener su Libro de Reclamaciones, y señaló que se ha pedido que en la zona de embarque exista un Libro de Reclamaciones. Asimismo, indicó que se cuenta con oficina de atención al ciudadano. También, señalo que se ha realizado el proceso de conciliación en muchos casos, el cual es un mecanismo rápido.

La congresista Cecilia Tait preguntó quién le comunica al pasajero que se cancelará el vuelo por fallas técnicas, qué acciones se toma para indemnizar al pasajero afectado.

Indicó que el Libro de Reclamaciones debe estar al lado de la sala de embarque.

El congresista Freddy Sarmiento precisó que si hay un acto de no conformidad con un consumidor, se debe aplicar las medidas correctivas del caso, para disminuir las quejas por los malos servicios.

El congresista Yonhy Lescano sugirió que en cada avión debe de haber un Libro de Reclamaciones, para que el usuario tranquilo pueda plasmar su queja.

Solicitó que se debe invitar al Indecopi para que informe acerca de las penalidades que cobran las empresas que brindan servicios aéreos.

La señora Tessy Torres Gerente de Supervisión y Fiscalización del Indecopi con relación al Libro de Reclamaciones informó que se emitirá un Decreto Supremo, que expresará que todos los medios de transportes deben contar con un número telefónico visible, para que las personas realicen sus reclamos.

La congresista Cecilia Tait hizo consulta de quejas de ciudadanos.

La señora Tessy Torres explicó que realizan labor de fiscalización, de sanciones que imponen, de verificación de endoso y postergación del pasaje y cancelaciones de viaje, de multas que imponen, así como investigaciones que hacen de oficio. Asimismo, indicó que la supervisión que realizan es a nivel nacional, ente otras actividades que realizan.

La congresista Cecilia Tait recalcó su preocupación por los consumidores, indicó que lo que se quiere es solucionar los problemas de los usuarios afectados.

La señora Tessy Torres con relación a la venta de pasajes por Internet, indicó que son intermediarios al cual se está fiscalizando, sobre ello coordinará con el congresista Sarmiento para conocer más detalle del reclamo.

Con relación cuando al pasajero se le ha cobrado un adicional, se le exhorta a la empresa que brindo el servicio que le devuelva el dinero cobrado indebidamente, además de sancionar a dica empresa.

Con respecto a los cobros de las penalidades indebidas, se le exige a las empresas que les devuelva el dinero al pasajero afectado, y se le sanciona a la empresa infractora.

La presidenta indicó que en 30 días solicitará a Indecopi un informe sobre los avances y acciones que ha realizado frente a esta problemática en cuestión, para poder mejorar los servicios a los consumidores.

La presidenta sometió a consideración la votación de los dos grupos de trabajo de la conformación de sus integrantes. El cual fue aprobado por unanimidad, quedando conformado de la siguiente manera:

a. Grupo de trabajo: que investigue las presuntas irregularidades en la adquisición de medicamentos, instrumentales, y equipamiento médico en el Gobierno Regional de Lima. Los integrantes son:

   1. Congresista Elard Melgar (Fuerza Popular)
   2. Congresista Freddy Sarmiento (Fuerza Popular)
   3. Congresista Emiliano Apaza (Gana Perú)
   4. Congresista Julia Teves Quispe (Gana Perú)
   5. Congresista Cecilia Tait (Unión Regional)

   La presidenta dejo constancia que el congresista Wilder Ruiz – Accesitario (Gana Perú), ha señalado su interés de participar en el grupo de trabajo al ser miembro Accesitario de la Comisión, podrá reemplazar a los congresistas Emiliano Apaza y a la congresista Julia Teves Quispe.

b. Grupo de trabajo: sobre la problemática del alza de tarifas de agua potable en Puno, Cusco y Arequipa.

   1. Congresista Freddy Sarmiento (Fuerza Popular)
   2. Congresista Rubén Condori (Gana Perú)
   3. Congresista Julia Teves (Gana Perú)
   4. Congresista Emiliano Apaza (Gana Perú)

   La presidenta dejo constancia que el congresista Justiniano Apaza Ordoñez – Accesitario (Gana Perú) ha señalado su interés de participar en el grupo de trabajo por ser accesitario de la Comisión, podrá reemplazar a los congresistas Emiliano Apaza, Rubén Condori y Julia Teves Quispe.

La presidenta sometió a votación la exoneración de la aprobación del Acta correspondiente para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, **la cual fue aprobada por unanimidad.**

Siendo la una y treinta y cinco minutos de la tarde, la presidenta levantó la décima sesión ordinaria de la Comisión.

Forma parte de esta acta, la trascripción de la copia magnetofónica de la presente sesión, realizada por el Área de Transcripciones del Departamento de Redacción del Diario de los Debates.

JULIA TEVES QUISPE
Presidenta

EMILIANO APAZA CONDORI
Secretario